

**ARCIDIOCESI di PISA**  
**CARITAS**



# Personne smarrite

**Rapporto povertà 2009**  
**Caritas Diocesana di Pisa**  
***Osservatorio delle povertà***

*Quaderni InformaCaritas 9*

Nota

*Il Rapporto Povertà 2009 è stato curato da Federico Russo e Azzurra Valeri.*

*Si ringraziano i componenti dell'Equipe della Caritas Diocesana di Pisa per il loro prezioso contributo alla stesura di questa ricerca. Un grazie di cuore va a tutti gli operatori, i volontari ed i servizio civilisti che hanno reso possibile questo lavoro. La loro quotidiana opera di ascolto e discernimento conferisce sostanza e senso a queste pagine: se nella lettura di questo rapporto si intravedono le storie ed i volti di centinaia di persone, il merito va a loro. Quest'anno ringraziamo anche tutti coloro che con il loro servizio quotidiano e la loro disponibilità all'incontro ci hanno reso possibile allargare i confini di questa ricerca a tutta la nostra diocesi.*

## Indice

### Presentazione

S.E. Mons. Giovanni Paolo Benotto  
Arcivescovo di Pisa

### Introduzione

don Emanuele Morelli  
Direttore Caritas Diocesana di Pisa

### Capitolo 1

I numeri e le caratteristiche degli utenti del Centro d'Ascolto

*Ipotesi di misura economica dei servizi della rete della Caritas diocesana di Pisa*

### Capitolo 2

Oltre la città.  
Povertà e risorse nei Vicariati.

### Capitolo 3

Per un nuovo cammino di chiesa  
*Verso dove l'incontro con i poveri chiama ad andare la nostra comunità ecclesiale.*

## Presentazione

È ormai diventato un appuntamento importante quello della pubblicazione del *Rapporto sulla Povertà* redatto dalla Caritas diocesana attraverso i dati che provengono dal continuo monitoraggio operato dai Centri di Ascolto gestiti dalla Caritas stessa. Se negli scorsi anni i dati trattati erano sostanzialmente quelli relativi alla Città di Pisa, quest'anno lo sguardo si è allargato in qualche modo all'intero territorio diocesano attraverso l'utilizzo delle testimonianze degli operatori delle varie attività caritative gestite da parrocchie, vicariati o associazioni ecclesiali.

È ovvio che le notizie raccolte in questo modo hanno un valore assai diverso dai dati raccolti in maniera specifica attraverso gli sportelli dell'ascolto della Caritas diocesana, ma contribuiscono a confermare alcune costanti che vengono messe a fuoco attraverso l'elaborazione statistica dei dati raccolti in maniera più scientificamente corretta.

In realtà, al di là dei numeri e delle cifre sempre più preoccupanti, ciò che emerge e inquieta non poco è la progressiva crescita della povertà non solo di quanti sono in situazione certa di povertà, come gli immigrati o alcune categorie di persone a rischio, ma persone e soprattutto famiglie per le quali, venendo meno improvvisamente il lavoro, viene meno ogni capacità di sussistenza con un orizzonte di vita sempre più limitato e doloroso.

Davvero nessuno può più sentirsi così al sicuro da non dover temere di ritrovarsi improvvisamente nel bisogno, tanto rapidi quanto imprevedibili possono essere i rovesci finanziari legati alla perdita del posto di lavoro o a situazioni di malattia o a crisi matrimoniali e familiari.

Da qui nasce la necessità di puntare su stili di vita più sobri ed essenziali che sappiano discernere il necessario dal voluttuario e che sappiano adottare modalità di vita capaci di autentica condivisione e di disponibilità generosa al sostegno reciproco, grazie al quale chi viene a trovarsi in difficoltà non rischi di trovarsi totalmente abbandonato a se stesso.

La pubblicazione di questo "Rapporto" vuole essere un servizio non solo alla comunità ecclesiale perché sappia sempre più prendere coscienza del proprio impegno a riconoscere dove e come si manifesta oggi il volto di Cristo povero e abbandonato che chiede di essere accolto ed amato dai fratelli, ma anche alla comunità civile e alle sue Istituzioni, che possono così avere a disposizione elementi di conoscenza delle situazioni di povertà ed emarginazione alle quali sono chiamate, per loro stessa natura, a dare risposta per la salvaguardia della dignità di ogni persona e per il raggiungimento del vero bene comune.

A tutti gli Operatori della carità che portano il peso quotidiano delle sofferenze di tanti fratelli e sorelle e a quanti hanno elaborato i dati raccolti, permettendoci così uno sguardo capace di vero discernimento, il mio ringraziamento cordiale insieme a quello dell'intera Chiesa pisana.

+ Giovanni Paolo Benotto  
Arcivescovo di Pisa

## Introduzione

### **Persone smarrite!**

*don Emanuele Morelli*

Oggetti smarriti. Sono quei beni che la gente perde perché è distratta o perché ha smesso di averne cura. Sono stati parte della nostra vita, ma poi sono finiti nella stanza dei ricordi ed il tempo li ha avvolti con la nebbia dell'oblio. C'erano, magari ci sono ancora, ma adesso chi sa dove sono. Sembra un'impresa impossibile ritrovarli. Quando li pensiamo ascoltiamo in ciascuno di noi una sorta di rimpianto misto al rimorso. La sensazione che avremmo potuto averne una cura diversa.

Ecco. Nel nostro farci prossimi, come Caritas diocesana, alle persone fragili della nostra società abbiamo la certezza che anche loro, come quegli oggetti, siano state dimenticate, smarrite, perdute...

Un'esperienza che per un po' di tempo almeno ci ha fatto stare male ma con la quale poi abbiamo fatto la pace. Perché oggi è il tempo nel quale, purtroppo, si fa pace con tutto. E tutto, in questo caso, è davvero troppo.

#### **Smarriti da chi?**

Persone smarrite dalla nostra sostanziale incapacità di prenderci cura gli uni degli altri. La reciprocità dell'amore che si esprime nella costruzione della fraternità ed in essa di relazioni solidali non è più la cifra del nostro vivere comune.

Il sospetto, la paura, la chiusura nel privato, la difesa di interessi esclusivamente individuali... ci portano a dimenticarci dell'altro, soprattutto quando è diverso ed un po' scomodo, solo perché ci chiede di accorgerci di lui, di farci carico insieme della sua storia, di lasciarci provocare dalle sue fatiche, di cambiare qualche micron del nostro stile di vita.

Smarriti poi anche da un sistema di welfare che diventa sempre più residuale. Non soltanto per la costante diminuzione delle risorse economiche a disposizione per contrastare le povertà, invece, sempre più crescenti, ma anche per la stanchezza che segna il cuore e la mente di tante persone che lavorano nel "sociale", sia pubblico sia privato. Quando la persona viene percepita non tanto per quello che è, ma solo come problema, noia e fastidio, il minimo che viene da pensare è che quell'operatore sia "scoppiato" e che sia necessario prenderci cura anche di lui.

#### **Smarriti perché?**

*"Perché la vita continua... anche senza di te!"* Dice un cantautore dei nostri giorni.

Sì. I giorni ci "rotolano" addosso, siamo mangiati dalle mille cose da fare e non siamo più capaci di essere protagonisti del nostro vivere facendone un dono per tutti, a partire dagli ultimi. La cultura del "dono", unica cifra che autentica il nostro vivere non ricama più i nostri giorni.

Ma smarriti anche perché il nostro welfare sembra non sia più capace di costruire risposte, di rimettere la persona in piedi sulle proprie gambe, perché abdica costantemente alla sfida di educare, perché assiste senza promuovere, fa beneficenza senza accompagnare verso l'autonomia. Perché senza un reddito ed un lavoro si diventa invisibili anche per lui. Abbiamo un sistema che "gioca alla meno", contribuendo ad aumentare il disagio e la conflittualità sociale permettendo la sclerotizzazione di carriere di povertà.

Ecco il senso del nostro rapporto. Il quinto. Che quest'anno oltre a contenere i dati del Centro d'Ascolto della Caritas diocesana contiene anche uno sguardo coraggioso sulle altre zone della nostra diocesi.

Vorremmo dire alla città ed alla diocesi che ci sono tante persone smarrite che chiedono di essere ritrovate. Vorremmo dire che non solo dobbiamo ma che anche è possibile farci prossimi alle persone ferite con la speranza che possano riconquistare una possibile normalità, che in questo movimento verso l'altro, diverso da noi, contribuiamo a creare legami, a riannodare fili spezzati, a riconsegnare alla speranza.

Persone smarrite, purtroppo, ma pur sempre persone, per fortuna, da restituire alla dignità che gli è propria. Mi viene in mente la parabola della *dramma perduta* (Lc 15, 8-10) quella nella quale Gesù racconta la gioia di

una donna che aveva perso un denaro (*la paga di una giornata di lavoro*) e si era messa a cercarlo con passione e competenza e l'aveva ritrovato e per questo aveva fatto festa.

Solo se ci metteremo a cercare con passione e competenza coloro che abbiamo perduto, ed in questa ricerca investiremo le nostre migliori energie e risorse, umane ed economiche, potremo sperimentare la gioia di ritrovare chi abbiamo perduto ed insieme costruire un genere diverso di vita, accogliente e solidale.

## **Capitolo 1**

### ***I numeri e le caratteristiche degli utenti del Centro d'Ascolto***

Come di consueto il rapporto sulle povertà di quest'anno si apre con un'approfondita riflessione sui dati prodotti dalla rete dei centri di ascolto (CdA) della Caritas di Pisa. Lo scopo di questo capitolo è quello di raccontare, attraverso i numeri, le storie ed i volti delle persone che abbiamo incontrato nel corso dell'anno per rendere visibili alla Chiesa e alla società quelle situazioni di disagio che spesso scivolano nell'ombra e nel silenzio. Il primo paragrafo sintetizza le informazioni necessarie per interpretare i dati presentati nel resto del capitolo, spiegando come è composta e come funziona la rete dei CdA, come vengono registrati i dati e quale è la loro rilevanza per lo studio della povertà. Il secondo ed il terzo paragrafo riportano i numeri principali del rapporto di quest'anno insieme con le impressioni degli operatori sulle tendenze in atto nel 2008, offrendo una prima fotografia delle informazioni che più spesso sono cercate da chi legge questo rapporto. L'analisi si fa più approfondita nel quarto e nel quinto paragrafo, dove i dati relativi agli ospiti dei CdA sono presentati in dettaglio (4° paragrafo) e si tenta di individuare, tramite alcune tecniche statistiche, le principali tipologie di utenti (5° paragrafo).

### ***Aspetti metodologici***

#### ***La rete dei Centri di Ascolto***

Nella diocesi di Pisa sono attualmente in servizio quattro centri di ascolto che fanno confluire i loro dati in un unico sistema informativo: due di essi (Sportello Unico e Sportello Percorsi) sono centri diocesani con sede nel centro cittadino, uno è un centro animato dalla parrocchia di San Michele degli Scalzi e l'ultimo è invece espressione dell'unità pastorale di Pontasserchio, Limiti, San Martino a Ulmiano, Pappiana. Le analisi di questo capitolo vertono sui dati relativi agli ospiti incontrati dagli operatori di questi quattro centri nel corso del 2008. La mole di dati raccolti dai centri diocesani è preponderante, e rende il rapporto sbilanciato sulla realtà cittadina.

Dal 2003 le informazioni di tutti coloro che si rivolgono ai CdA sono raccolte sia all'interno di schede cartacee, sia su un database elettronico grazie al quale è possibile effettuare successive elaborazioni statistiche. Alla fine di ogni colloquio gli operatori compilano la scheda individuale che contiene, oltre a dati di natura puramente anagrafica, indicazioni relative alla più generale situazione socio-relazionale ed economica degli utenti (condizione abitativa, problematica rilevata, tipologia di intervento messo in atto, ecc.). Le schede vengono aggiornate ogni qualvolta quella stessa persona si ripresenta per usufruire di un ascolto e/o per dar seguito ad un percorso di accompagnamento precedentemente avviato. Ovviamente tanto gli operatori del CdA quanto quelli delle mense non raccolgono le informazioni per fini statistici ma piuttosto per servire la persona; può dunque capitare che le ragioni dell'ascolto e dell'accoglienza non siano sempre compatibili con quelle dell'osservazione e che il dover chiedere alcune informazioni particolarmente delicate possa condizionare negativamente l'esito stesso del colloquio.

È questo uno dei motivi per il quale il database può essere carente di alcune informazioni. Tuttavia il maturare di una consapevolezza sempre maggiore rispetto all'importanza dell'osservazione ci consente oggi di disporre di una base informativa adeguatamente aggiornata e strutturata. È evidente però che i dati contenuti nelle schede non possono raccontare tutto. Ed è per tale ragione che si è scelto di approfondire le informazioni estratte dal database con le specifiche indicazioni a cui conduce la diretta esperienza degli operatori. I dati estrapolati dall'archivio informatico sono infatti stati organizzati in modo sintetico e condivisi con gli operatori del CdA prima della loro definitiva redazione.

#### ***Come interpretare i dati***

Tre anni fa, in occasione della redazione del secondo rapporto elaborato da questo osservatorio, ci eravamo posti un interrogativo che ha conservato tutta la sua attualità: che cosa possono dire i dati raccolti dai centri di Ascolto sulla povertà a Pisa? Trovare risposte a questa domanda rimane tuttora cruciale, perché i dati che presentiamo non siano uno sterile esercizio contabile. I database amministrativi, ai quali può

essere in qualche modo paragonabile il database dei CdA, soffrono infatti di noti problemi di autoselezione: non rappresentano la popolazione che risiede su un territorio, ma soltanto chi decide di rivolgersi ad un determinato servizio. Crediamo che le tre strade che individuammo in quell'occasione (l'osservazione dei trend storici, il metodo della domanda sociale visibile e l'individuazione di profili tipici) siano ancora validi. A condizione che l'assetto organizzativo dei centri che raccolgono le informazioni rimanga costante nel tempo, il metodo dei trend può essere utilizzato per cogliere alcune trasformazioni che avvengono sul territorio. Per questo, con tutte le cautele del caso, faremo confronti con i dati degli anni precedenti. Il secondo metodo è invece particolarmente adatto a individuare gli strati della popolazione che si trovano in una situazione di particolare disagio; la terza soluzione mira invece a definire e ricostruire in dettaglio alcune situazioni che appaiono rilevanti per numero o gravità. Ovviamente nessuna di queste operazioni può essere intrapresa senza considerare con attenzione la natura dei centri di ascolto e le percezioni degli operatori e dei volontari che hanno fisicamente incontrato le persone in cerca d'aiuto. Per una descrizione più approfondita di questi strumenti rimandiamo al BOX 1, che riprende e rielabora parte della premessa metodologica presentata nel rapporto del 2005 "Esclusi".

### BOX 1: Leggere i dati del Centro di Ascolto

**L'analisi dei trend:** trarre conclusioni dal confronto con i dati degli anni precedenti può essere molto rischioso, e va quindi accompagnato da alcune cautele. È fondamentale chiedersi se le variazioni riscontrate di anno in anno possano essere spiegate da fattori interni, riguardanti ad il numero degli operatori coinvolti nell'ascolto, le risorse materiali a loro disposizione e più in generale tutte le risposte che essi sono in grado di fornire. In mancanza di spiegazione di questo genere le variazioni possono essere considerate dei segni, per quanto incompleti e incerti, di trasformazioni avvenute sul territorio. Le impressioni tratte dai dati dovrebbero essere confrontate con altre fonti informative ogni volta che questo è possibile: fortunatamente non sono rari i fenomeni sociali che lasciano tracce in più di una fonte statistica. Ad esempio, se i nostri dati suggerissero un aumento delle persone in difficoltà a pagare l'affitto potrebbe essere utile cercare di capire se gli sfratti sono o non sono in aumento.

**La domanda sociale visibile:** un buon esempio di analisi della "domanda sociale visibile" è dato dal "Secondo Rapporto sulle Povertà"<sup>1</sup> realizzato dall'osservatorio provinciale delle politiche sociali di Arezzo. Nel secondo capitolo, scritto dal sociologo di Caritas Italiana Walter Nanni, le caratteristiche del gruppo di utenti che hanno usufruito dei servizi sociali e di quelli della Caritas vengono comparati con quelle della popolazione residente. L'assunto fondamentale è che gli utenti che si presentano ai CdA stiano vivendo una situazione di disagio, e questo è senz'altro confermato dalla nostra esperienza: se tutti i tipi di persone avessero la stessa propensione a rivolgersi alla Caritas la sottopopolazione degli "utenti Caritas" sarebbe uno specchio preciso della popolazione residente sul territorio. Per questo "Il confronto tra l'incidenza di una determinata variabile anagrafica o di status all'interno di una sottopopolazione specifica, e l'incidenza della medesima variabile presso la popolazione complessiva, è di fondamentale importanza per evidenziare fenomeni di segregazione e l'eventuale esposizione differenziale al rischio di determinati gruppi di persone, che sarebbero soggetti quindi a processi sovradimensionati di emarginazione sociale"<sup>2</sup>

**I profili tipici:** con questo metodo si va alla ricerca dei gruppi di utenti che presentano caratteristiche simili per descriverli in modo approfondito. Da un punto di vista analitico la ricerca di questi profili può cominciare con l'analisi delle variabili socio-anagrafiche: a proposito dei dati tratti dai centri di ascolto vale la pena ricordare che nei rapporti regionali della rete Mirod i profili tipici vengono individuati grazie ad una comparazione sistematica tra utenti italiani e stranieri, ulteriormente distinti per genere. Un secondo metodo per ricostruire i profili tipici parte dall'esperienza degli operatori stessi, ed un terzo prevede l'impiego di tecniche quantitative come la *cluster analysis* o l'analisi fattoriale. Questa ricerca non è fine a se stessa, ma permette di conoscere

i tratti qualitativi di alcune situazioni di disagio esistenti sul territorio che non possono essere resi dai dati ufficiali sulla povertà né da alcuna statistica: una volta individuati, alcuni profili tipici possono essere eventualmente approfonditi con altri strumenti di indagine, come ad esempio le storie di vita.

### Un anno in sintesi: le impressioni degli operatori

Gli operatori dei CdA diocesani, intervistati per la redazione di questo rapporto, hanno fornito una

1 "Secondo rapporto sulle povertà", Provincia di Arezzo e Caritas di Arezzo, 2006.

2 Op.cit. pag 37.

lista di percezioni sulle attività del 2008. La ricostruzione retrospettiva dei testimoni privilegiati, come senz'altro sono tutti coloro che conducono gli ascolti, non è esente da problemi di affidabilità: il primo problema attiene all'accuratezza fattuale del ricordo, il secondo alla difficoltà di collocare eventi relativamente lontani in un periodo di tempo determinato. Consapevoli di questi limiti, che possono però essere corretti con l'ausilio delle banche dati, bisogna però riconoscere che gli operatori sono i più attrezzati ad interpretare e dare senso ai fenomeni che hanno osservato durante il loro costante lavoro di ascolto.

Alla richiesta di segnalare i trend che a loro giudizio hanno caratterizzato il 2008, gli operatori dei CdA diocesani hanno segnalato un aumento generale dell'utenza, la maggiore presenza di persone che dispongono di un qualche tipo di reddito, come ad esempio la pensione, un aumento degli utenti provenienti dalla Georgia e l'acuirsi delle problematiche abitative.

Non tutti questi fenomeni sono stati riscontrati nei dati: ad esempio, il numero delle persone incontrate è rimasto il medesimo del 2007 sebbene sia aumentati gli ascolti (vedi sotto). Rimane da spiegare le ragioni che hanno portato gli operatori a percepire una maggiore pressione durante le ore di apertura dello sportello: probabilmente gli sportelli diocesani hanno raggiunto il massimo della loro capacità di ascolto, e con l'attuale organizzazione non riescono a far fronte ad aumenti della domanda.

È invece riscontrabile un deciso aumento degli ospiti di cittadinanza georgiana, passati dai 13 del 2007 ai 38 del 2008, che merita un approfondimento. Come viene spiegato nel paragrafo 5 i georgiani passati dai CdA sono prevalentemente donne, arrivate da poco in Italia, senza permesso di soggiorno e senza lavoro. Per dormire si appoggiano a connazionali, e si rivolgono a Caritas per usufruire di servizi a bassa soglia come la mensa. Tutti questi sono i tratti tipici del profilo "donne dell'Est" individuato nel paragrafo 5, a cui si rimanda per ulteriori approfondimenti. Qui ci limitiamo a segnalare che il CdA potrebbe aver intercettato le prime fasi di una catena migratoria di lavoratrici "marginali" del settore di cura provenienti dalla Georgia.

Infine, secondo la ricostruzione degli stessi operatori, non è tanto il numero di persone con problematiche abitative ad essere aumentato, ma l'intensità di queste. In effetti, sebbene il numero assoluto di utenti con questo tipo di problemi sia aumentato (da 122 a 192) la percentuale è rimasta invariata al 13%. L'archivio elettronico non consente però di misurare la gravità dei bisogni, per cui la ricostruzione dei testimoni rimane un valido indicatore.

## ***Un anno in sintesi: le cifre***

### ***Mai così tanti ospiti ascoltati***

Nel corso del 2008 sono stati ascoltati con almeno un colloquio approfondito 1460 persone. Lo scorso anno la rete dei CdA ne aveva incontrati circa lo stesso numero, ma solo 949 persone avevano fatto un colloquio con un operatore, mentre per gli altri si era soltanto provveduto ad erogare dei buoni per servizi a bassa soglia (mense, pacchi spesa, docce). Il flusso di ospiti è rimasto sui livelli molto alti del 2007, ma è cresciuta la capacità dei CdA di offrire disponibilità all'ascolto.

### ***Prevalenza della componente straniera proveniente soprattutto dall'Europa Centro Orientale***

Il 72% degli ospiti del CdA sono stranieri (1055), ma gli italiani aumentano in numero assoluto (sono 405, erano 286 l'anno passato) e mantengono la loro incidenza percentuale. Tra gli stranieri si conferma la prevalenza dei cittadini di paesi appartenenti all'Europa dell'Est, soprattutto macedoni e romeni. Rispetto al 2007 c'è stato un notevole aumento dei provenienti dall'Africa settentrionale (erano l'8,4% nel 2007, sono stati oltre il 13% nel 2008).

### ***Distribuzione equilibrata tra uomini e donne con alcune differenze legate alla variabile zona di provenienza***

Uomini e donne si sono rivolti ai CdA in egual misura: 722 uomini, 738 donne. Questa assoluta simmetria è però il frutto di andamenti differenziati rispetto alla cittadinanza: gli italiani presentano un rapporto abbastanza bilanciato di uomini e donne, gli ospiti dall'Europa orientale sono prevalentemente donne e quelli dell'Africa settentrionale sono più frequentemente uomini.

### ***Sovra-rappresentazione delle classi di età centrale, della componente divorziata/separata e della condizione di disoccupazione/inoccupazione***

Il 75% degli ospiti ha tra i 25 ed i 54 anni, confermando che l'appartenenza alle classi di età centrali caratterizza la maggioranza degli utenti, tanto italiani quanto stranieri, sia uomini che donne, con alcune lievi differenziazioni che verranno di seguito approfondite.

Rispetto allo stato civile inoltre, se è vero che la quota maggioritaria di persone risulta essere coniugata, si conta un numero significativo di utenti che hanno vissuto il fallimento del vincolo matrimoniale, con una netta



prevalenza della componente femminile.

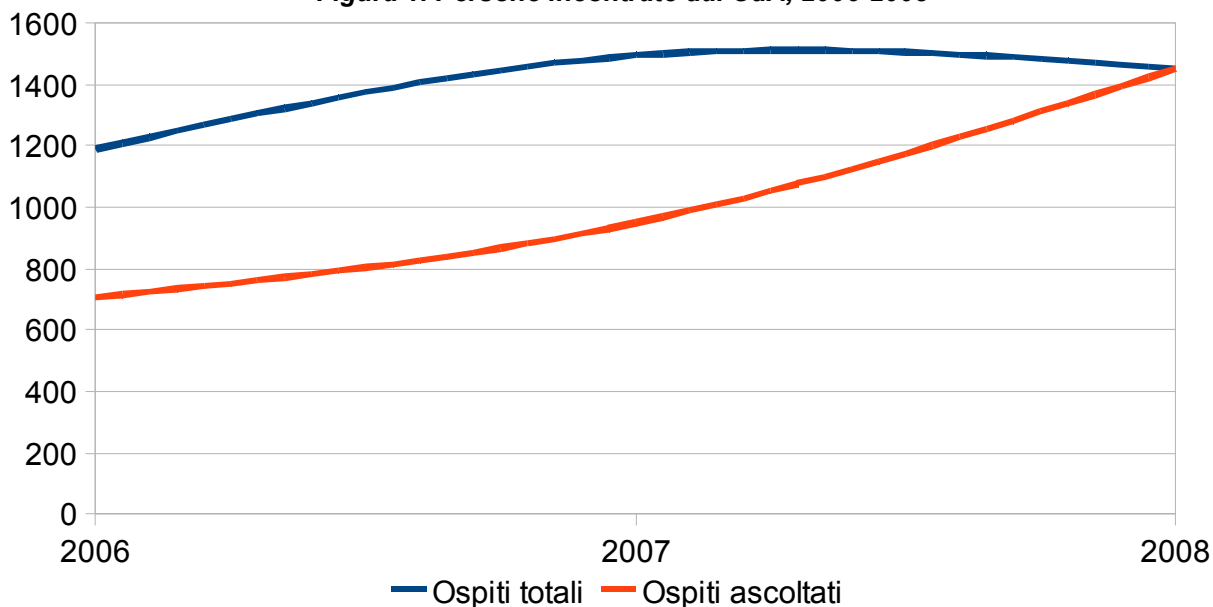
### **Alta presenza di ospiti multi-problematici**

Molti degli ospiti che si rivolgono ai CdA Caritas hanno bisogni complessi, che non si riducono alla semplice povertà ma che comprendono spesso problematiche lavorative e abitative. Il 50% degli utenti per i quali è stato specificato il tipo di disagio evidenziato ha bisogni relativi ad almeno due macro-aree (povertà, problemi occupazionali, abitativi, familiari, di salute ecc.)

### **Caratteristiche socio-anagrafiche delle persone ascoltate**

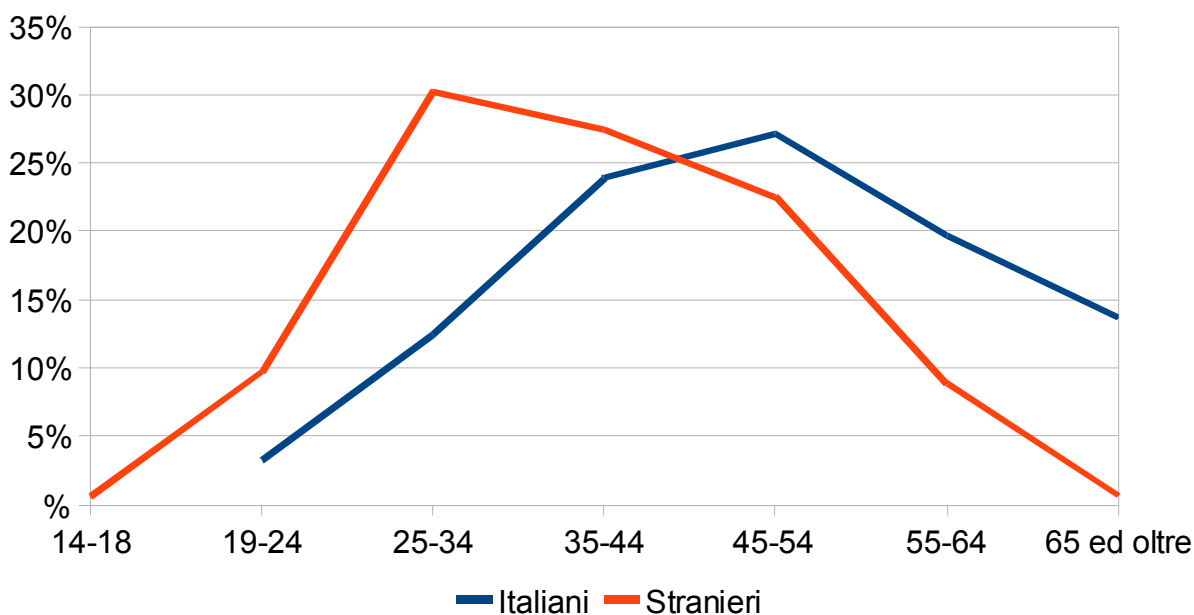
Nel corso del 2008 gli operatori della rete dei CdA hanno ascoltato 1460 persone, compilando una scheda cartacea ed informatica anche per gli ospiti che hanno usufruito soltanto di servizi a bassa soglia. Come evidenziato dalla figura 1 i dati di quest'anno sono relativi al 100% degli utenti passati dagli sportelli, mentre fino all'anno scorso una certa proporzione di questi rimaneva esclusa dal database principale. Per questa ragione sarebbe fuorviante basare le nostre riflessioni sulla comparazione tra i dati del 2008 e quelli degli anni precedenti, e in questo paragrafo ci limiteremo a evidenziare i dati anagrafici principali delle persone incontrate nel 2008, per facilitare le comparazioni con i dati futuri e con quelli prodotti da altre Caritas diocesane.

**Figura 1. Persone incontrate dai CdA, 2006-2008**



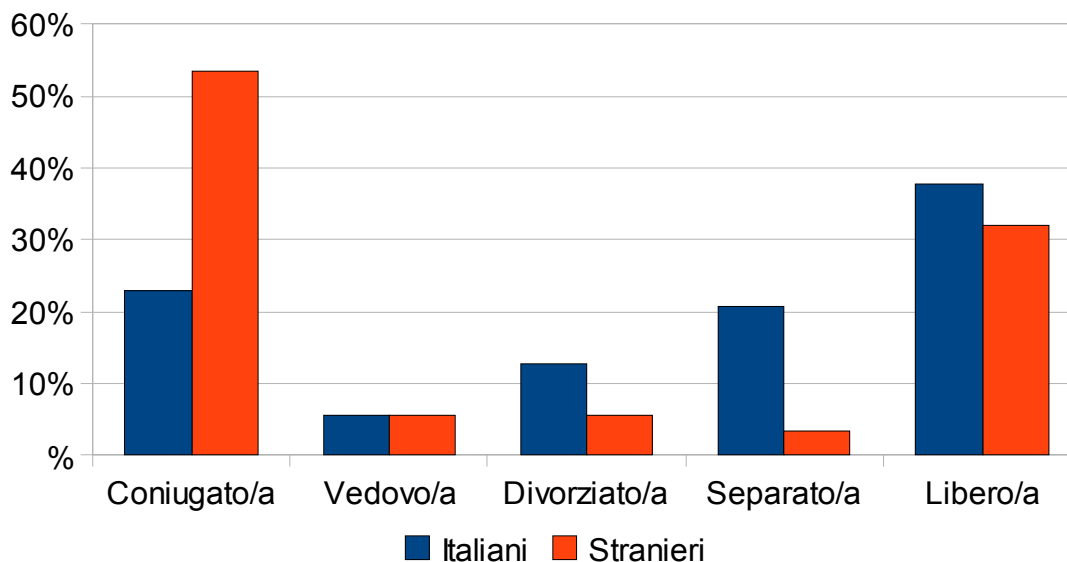
Italiani e stranieri differiscono riguardo all'età media: poco più di 38 anni è l'età media degli stranieri e di circa 49 quella degli italiani (figura 2). La distribuzione degli utenti evidenzia infatti una maggiore concentrazione dei primi all'interno delle classi più giovani, mentre per gli italiani, pur essendo relativamente poco numerose le persone che si collocano nelle classi *estreme*, si rileva una maggiore variabilità. Il 41% degli stranieri ha un'età inferiore ai 35 anni mentre i coetanei italiani rappresentano soltanto il 15% del totale; all'opposto, mentre ben il 13,7% degli italiani hanno 65 anni o più, gli ultra-sessantacinquenni sono quasi completamente assenti tra gli stranieri.

**Figura 2. Persone incontrate per nazionalità ed età**



La figura 3 sottolinea un'altra diversità rilevante tra italiani e stranieri, lo stato civile. Tra gli italiani è significativamente inferiore la proporzione di coniugati/e rispetto a quanto accade tra gli stranieri, a favore di separati e divorziati. Questo indica inequivocabilmente due percorsi diversi di impoverimento, che è spesso legato a solitudine o a situazioni familiari disagiate per gli italiani mentre è dettato dall'esperienza migratoria per gli stranieri. I separati e divorziati sono infatti il 33% degli italiani, mentre contano solo per il 9% tra gli stranieri. In generale emerge, come negli anni passati, la *forte sovra-rappresentazione di questo sottogruppo rispetto a quanto accade per la popolazione complessivamente residente nel territorio provinciale*. Le statistiche riferite alla provincia contano infatti una proporzione di divorziati pari all'1% per le donne e al 2% per gli uomini<sup>3</sup>; tra gli utenti del CdA queste proporzioni raggiungono rispettivamente il 9% e l'8%; segno questo piuttosto evidente di come la rottura del vincolo familiare rappresenti un elemento significativo di vulnerabilità socio-economica.

**Figura 3. Persone incontrate per nazionalità e stato civile**



Per quanto riguarda gli stranieri i dati del 2008 fanno emergere una sostanziale continuità: i gruppi maggiori continuano a provenire da Macedonia, Romania, Marocco e Ucraina, con lievi variazioni di "classifica"

<sup>3</sup> Si veda Provincia di Pisa – Osservatorio per le Politiche Sociali, *Secondo Rapporto sulla situazione sociale nella provincia di Pisa*, Anno 2008, pagg. 32-33.



rispetto al 2007 (tabella 1). L'inclusione totale degli utenti dei servizi a bassa soglia nel database elettronico non sembra aver causato nessuna particolare distorsione.

**Tabella 1. Persone straniere ascoltate per nazionalità e anno (2006-2008)**

2006			2007			2008		
	v.a.	%		v.a.	%		v.a.	%
Macedonia	89	17,5	Romania	107	16,1	Macedonia	144	13,7
Romania	77	15,1	Macedonia	105	15,8	Romania	143	13,6
Ucraina	49	9,6	Ucraina	71	10,7	Marocco	104	9,9
Polonia	39	7,7	Marocco	52	7,8	Ucraina	99	9,4
Marocco	38	7,5	Albania	44	6,6	Tunisia	66	6,3
Albania	29	5,7	Polonia	40	6	Albania	61	5,8
Bulgaria	24	4,7	Bulgaria	23	3,5	Bulgaria	58	5,5
Tunisia	14	2,8	Tunisia	21	3,2	Polonia	50	4,8
Altre	150	29,5	Altre	260	30,3	Altre	330	30,1

### Alla ricerca dei profili tipici

Quest'anno siamo andati alla ricerca dei profili tipici allo scopo di individuare le tipologie di ospiti che più frequentemente si rivolgono alla rete dei CdA. Per raggiungere questo scopo abbiamo adottato un metodo di raggruppamento quantitativo, chiamato "two steps cluster analysis". Questo algoritmo permette di classificare dei casi, nella nostra situazione gli ospiti dei CdA, in gruppi il più possibile omogenei rispetto ad alcune variabili scelte dal ricercatore. Per operare la divisione in gruppi abbiamo considerato le 9 variabili descritte nella tabella 2. 382 casi sono stati esclusi dall'analisi perché mancanti di qualche informazione su almeno una delle variabili, rendendo impossibile l'attribuzione ad uno dei gruppi. Seguendo questa metodologia si sono individuati 4 gruppi di utenti, di numerosità diversa, (vedi tabella 3) di cui illustreremo le principali caratteristiche nelle pagine che seguono.

**Tabella 2. Variabili incluse nella "two steps cluster analysis"**

Nome variabile	Descrizione
<b>Età</b>	Misura l'età dell'utente al 31/12 2008
<b>Tipo abitazione</b>	"Casa", "Abitazione impropria", "Abitazione provvisoria"
<b>Con chi vive</b>	"Solo", "In nucleo familiare", "In nucleo non familiare", "Presso istituto", "Altro"
<b>Stato civile</b>	"Coniugato/a", "Vedovo/a", "Divorziato/a", "Separato/a", "Liberato/a"
<b>Condizione professionale</b>	"Occupato/a", "Disoccupato/a", "Pensionato", "Altro"
<b>Sesso</b>	"Maschio", "Femmina"
<b>Conteggio Categoria Bisogno</b>	Conta il numero di macro problematiche che interessano l'utente (Povertà, Dipendenze, Famiglia, Abitazione, Occupazione, Salute, Detenzione, Istruzione, Handicap, Immigrazione, Altro)
<b>Conteggio di visite</b>	Conta il numero di volte in cui l'utente si è presentato al CdA nel corso del 2008
<b>Area Geografica</b>	"Italia", "UE15", "Europa centro orientale", "Altri paesi europei", "Africa settentrionale", "Africa occidentale", "Africa centro orientale", "Africa centro meridionale", "Asia occidentale", "Asia centro meridionale", "Asia orientale", "America centro meridionale", "Oceania"

**Tabella 3. Dimensione e numero dei gruppi di utenti (cluster)**

		N	% casi validi	% totale
Cluster	<b>1</b>	331	31,0%	22,8%
	<b>2</b>	190	17,8%	13,1%
	<b>3</b>	274	25,6%	18,9%
	<b>4</b>	274	25,6%	18,9%
	Casi validi	1069	100,0%	73,7%

Casi esclusi	391	26,3%
Totale	1460	100,0%

### Descrizione dei quattro gruppi

La tabella 4, mostra le differenze riscontrabili tra i 4 gruppi relativamente alle variabili continue incluse nella *cluster analysis*. I gruppi individuati differiscono tra loro sia per l'età media sia per il numero delle visite ai CdA. Il primo gruppo è composto da persone con un'età media di 39 anni che si sono rivolte al CdA 3,2 volte nel corso del 2008. Gli appartenenti al secondo gruppo hanno un'età media di 45,1 anni e si sono rivolti ai CdA per 2,3 volte. I membri del terzo gruppo sono quelli con un'età media più elevata (47,2 anni) e hanno visitato i CdA per 4,3 volte all'anno. Infine, gli appartenenti al quarto gruppo hanno in media 36,2 anni e si sono rivolti al CdA per ben 5,8 volte da Gennaio a Dicembre 2008. I grafici riportati nelle figure 4 e 5 danno una rappresentazione grafica di queste differenze (vedi BOX 2).

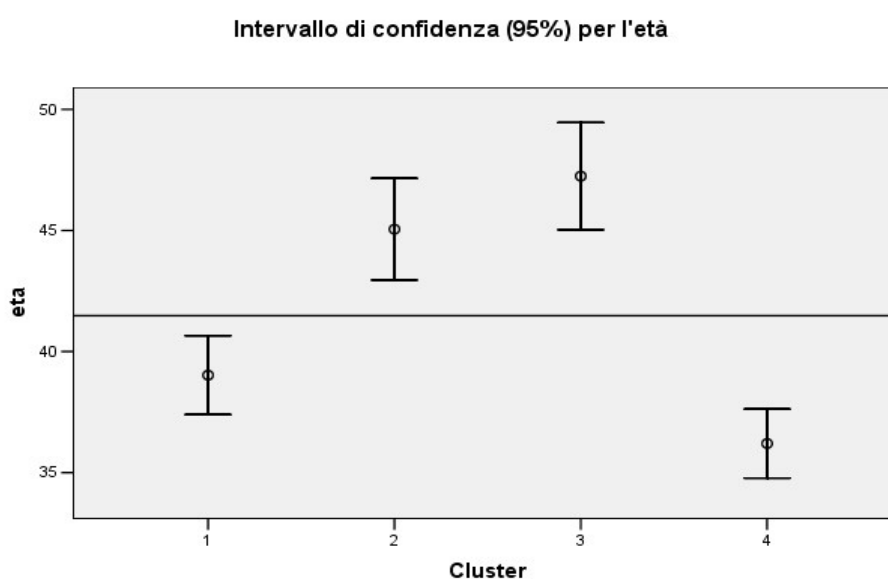
Ci troviamo di fronte a due gruppi di età inferiore a 40 anni (il gruppo 1 ed il gruppo 4) e a due gruppi di ultra-quarantenni (gruppo 2 e gruppo 3) che hanno un comportamento significativamente diverso: il gruppo 3 e (specialmente) il gruppo 4 sono assidui nella presenza ai CdA, mentre il gruppo 1 ed il gruppo 2 hanno una presenza decisamente più sporadica. Solo alla fine dell'analisi, quando avremo messo insieme le altre tessere del puzzle, potremo dare un significato a queste differenze e cercare una descrizione che definisca gli ospiti appartenenti a questi gruppi.

**Tabella 4. Quattro gruppi di utenti per età, conteggio categoria bisogno e conteggio visite**

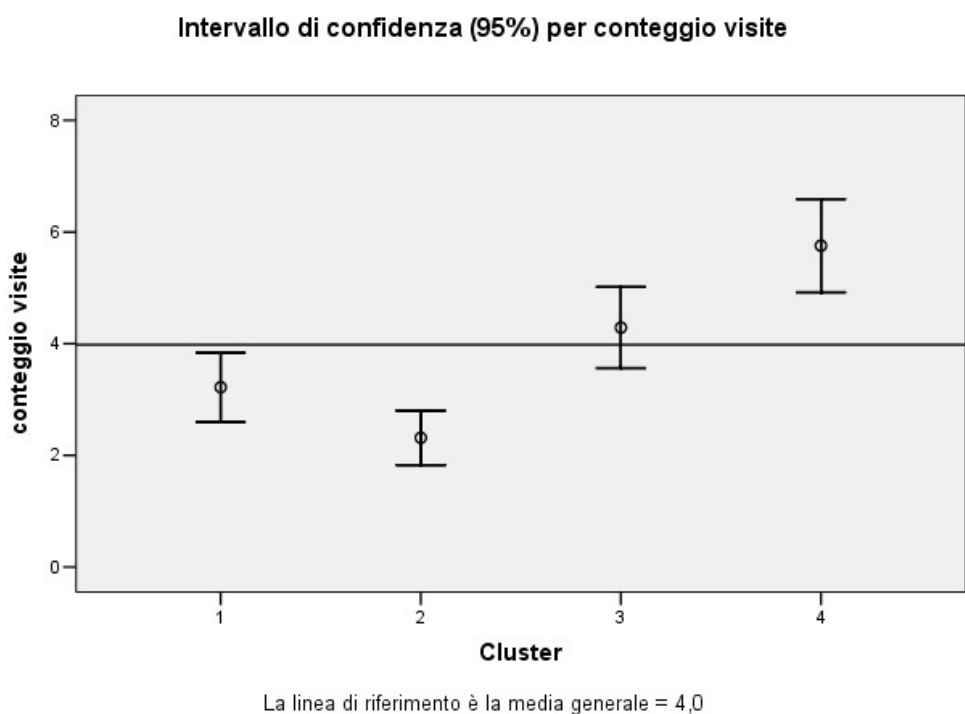
Cluster		Età		Conteggio cat. bisogno		Conteggio visite	
		Media	Standard dev.	Media	Standard dev.	Media	Standard dev.
1	<b>39,0</b>	11,8	1,2	1,4	<b>3,2</b>	4,5	
2	<b>45,1</b>	11,5	1,1	1,1	<b>2,3</b>	2,7	
3	<b>47,2</b>	14,6	1,1	1,4	4,3	4,8	
4	<b>36,2</b>	9,4	1,3	1,2	<b>5,8</b>	5,5	
Totale	41,5	12,8	1,2	1,3	4,0	4,8	

Note: in grassetto sono evidenziati i valori che si discostano dalla media totale in modo statisticamente significativo

**Figura 4. Differenza di età media tra i gruppi**



**Figura 5. Differenza di numero di visite ai CdA tra i gruppi**



**BOX 2: COME LEGGERE I GRAFICI DELL'INTERVALLO DI CONFIDENZA**

I grafici degli intervalli di confidenza danno due informazioni per ogni gruppo, ovvero (1) la media della statistica considerata (indicata da un punto) ed il suo intervallo di confidenza (indicata da una linea verticale delimitata da due trattini orizzontali). Senza entrare in tecnicismi, possiamo interpretare questo simbolo in modo intuitivo: più questo intervallo è stretto, più i casi inclusi nel gruppo sono simili tra loro rispetto alla statistica considerata. Vale la pena ricordare che due gruppi di persone possono avere la stessa età media eppure essere molto diversi tra loro: un'età media di 40 anni può indicare che tutti gli appartenenti al gruppo hanno circa 40 anni oppure che metà ne hanno circa 20 e metà ne hanno circa 60. Nel grafico degli intervalli di confidenza entrambi i gruppi avrebbero un punto situato nella stessa posizione (40) anni, ma il primo avrebbe un intervallo di confidenza molto stretto (indicando somiglianza), il secondo molto ampio (indicando dispersione). Se l'intervallo di confidenza relativo ad un gruppo non comprende la linea orizzontale possiamo dire che la media di quel gruppo differisce in modo statisticamente significativo dalla media relativa a tutti i casi inclusi nell'analisi.

Per analizzare la distribuzione delle variabili nominali nei vari gruppi è necessario fare ricorso alle tabelle. La tabella 5 mostra che le donne si distribuiscono equamente nei gruppi 2, 3, e 4, mentre sono presenti solo marginalmente nel gruppo 1. Gli uomini sono concentrati soprattutto nel primo gruppo (58%), e quasi completamente assenti dal secondo; il restante 40% di uomini è equamente diviso tra i gruppi 3 e 4. Cambiando prospettiva, ovvero considerando la composizione dei gruppi, possiamo dire che il primo si caratterizza per essere prevalentemente maschile, mentre il secondo è quasi totalmente femminile. I gruppi 3 e 4 sono invece più equilibrati, sebbene a netta prevalenza femminile.

**Tabella 5. Distribuzione di maschi e femmine nei gruppi**

		Gruppi				
		1	2	3	4	Totale
<b>Femmina</b>	Frequenza	52	186	171	179	588
	% di riga	8,8%	31,6%	29,1%	30,4%	100,0%
<b>Maschio</b>	Frequenza	279	4	103	95	481
	% di riga	58,0%	,8%	21,4%	19,8%	100,0%

La tabella 6 presenta la distribuzione degli utenti di diversa provenienza nei vari gruppi, omettendo le aree di provenienza da cui si contano meno di 20 presenze. Il primo dato saliente, che comincia a far emergere i contorni dei gruppi, riguarda gli italiani: il 68% di loro sono compresi nel terzo gruppo, mentre circa il 31% si concentra nel primo. Il secondo ed il quarto gruppo sono composti esclusivamente da stranieri. Gli utenti provenienti da Africa occidentale e America centro meridionale si distribuiscono omogeneamente in tutti e quattro i *clusters*, senza prediligerne alcuno. Un discorso diverso vale invece per gli ospiti provenienti dall'Europa Centro Orientale e dall'Africa settentrionale: gli est europei si distribuiscono nei gruppi 1, 2 e 4, con particolare predilezione per quest'ultimo, mentre ben il 60% dei nord africani cade nel primo gruppo. Infine, quasi tutti gli ospiti originari dell'Asia occidentale sono classificati nel gruppo 2.

**Tabella 6. Distribuzione delle zone di provenienza nei gruppi**

		Gruppi				Totale
		1	2	3	4	
<b>Italia</b>	Frequenza	90	3	198	0	291
	% di riga	30,9%	1,0%	68,0%	,0%	100,0%
<b>Europa Centro Orientale</b>	Frequenza	127	138	40	203	508
	% di riga	25,0%	27,2%	7,9%	40,0%	100,0%
<b>Africa settentrionale</b>	Frequenza	80	2	14	39	135
	% di riga	59,3%	1,5%	10,4%	28,9%	100,0%
<b>Africa occidentale</b>	Frequenza	10	9	10	12	41
	% di riga	24,4%	22,0%	24,4%	29,3%	100,0%
<b>Asia occidentale</b>	Frequenza	2	28	0	5	35
	% di riga	5,7%	80,0%	,0%	14,3%	100,0%
<b>America centro meridionale</b>	Frequenza	4	4	6	6	20
	% di riga	20,0%	20,0%	30,0%	30,0%	100,0%

Le tabelle 7, 8 e 9 relative al tipo di nucleo in cui l'ospite vive, al suo stato civile e al tipo di abitazione possono essere considerate insieme e danno un grande contributo a caratterizzare il profilo degli appartenenti ai quattro gruppi. Le persone che vivono sole si concentrano in misura preponderante nel primo gruppo, le coniugate nel quarto e nel terzo, quelle che vivono in nucleo non familiare nel primo e nel secondo. Guardando ai gruppi il secondo ed il quarto sono assolutamente omogenei: il gruppo 2 è quasi completamente caratterizzato da coloro che vivono in nucleo non familiare, mentre il 4 è composto soltanto da chi abita in famiglia. Un po' più variegati sono i gruppi 1 e 3: nel primo c'è una maggioranza di utenti che vivono soli o in nucleo non familiare, mentre il terzo include una maggioranza di utenti che vivono in famiglia con un gruppo di persone sole. Guardando allo stato civile i coniugati si concentrano nel quarto gruppo, i vedovi nel secondo (ma anche nel terzo), i divorziati ed i separati nel terzo (ma con una presenza significativa anche nel primo e nel secondo) ed i liberi nel primo.

**Tabella 7. Distribuzione della variabile "con chi vive" nei gruppi**

		Gruppi				Totale
		1	2	3	4	
<b>Solo</b>	Frequenza	158	11	61	0	230
	% di riga	68,7%	4,8%	26,5%	,0%	100,0%
<b>In nucleo familiare</b>	Frequenza	38	18	189	274	519
	% di riga	7,3%	3,5%	36,4%	52,8%	100,0%
<b>In nucleo non familiare</b>	Frequenza	112	147	21	0	280
	% di riga	40,0%	52,5%	7,5%	,0%	100,0%
<b>Presso istituto</b>	Frequenza	6	1	1	0	8
	% di riga	75,0%	12,5%	12,5%	,0%	100,0%
<b>Altro</b>	Frequenza	17	13	2	0	32
	% di riga	53,1%	40,6%	6,3%	,0%	100,0%

**Tabella 8. Distribuzione della variabile "stato civile" nei gruppi**

		Gruppi				
		1	2	3	4	Totale
<b>Coniugato/a</b>	Frequenza	84	82	69	268	503
	% di riga	16,7%	16,3%	13,7%	53,3%	100,0%
<b>Vedovo/a</b>	Frequenza	2	37	19	5	63
	% di riga	3,2%	58,7%	30,2%	7,9%	100,0%
<b>Divorziato/a</b>	Frequenza	24	19	39	0	82
	% di riga	29,3%	23,2%	47,6%	,0%	100,0%
<b>Separato/a</b>	Frequenza	37	8	50	1	96
	% di riga	38,5%	8,3%	52,1%	1,0%	100,0%
<b>Libero/a</b>	Frequenza	184	44	97	0	325
	% di riga	56,6%	13,5%	29,8%	,0%	100,0%

L'analisi della distribuzione nei vari gruppi degli utenti con diverse situazioni abitative ci avvicina ulteriormente alla definizione dei profili tipici. La tabella 9 mostra come chi abita in una casa, sia essa in affitto o di proprietà, tende a concentrarsi nel terzo gruppo, mentre chi risiede in un'abitazione impropria (auto, roulotte, tenda, baracca, strada) si concentra nel gruppo 1. Passando all'analisi dei gruppi notiamo che il primo è composto da chi ha situazioni abitative molto disagiate, risiedendo in abitazioni improprie o provvisorie, il secondo da chi abita in sistemazioni provvisorie, il terzo è esclusivamente riservato a chi vive in casa mentre il quarto vede la presenza contemporanea di chi abita in casa e di chi abita in situazioni di fortuna.

**Tabella 9. Distribuzione della variabile "tipo di abitazione" nei gruppi**

		Gruppi				
		1	2	3	4	Totale
<b>Casa</b>	Frequenza	33	37	261	185	516
	% di riga	6,4%	7,2%	50,6%	35,9%	100,0%
<b>Abitazione impropria</b>	Frequenza	167	1	1	89	258
	% di riga	64,7%	,4%	,4%	34,5%	100,0%
<b>Sistemazione provvisoria</b>	Frequenza	131	152	12	0	295
	% di riga	44,4%	51,5%	4,1%	,0%	100,0%

L'ultima variabile considerata è la condizione occupazionale, la cui distribuzione è presentata nella tabella 10: dato l'alto numero di disoccupati e inoccupati presenti tra gli utenti dei CdA non sorprende che questi si ritrovino in misura più o meno comparabile in tutti i gruppi. Al contrario, gli occupati ed i pensionati sono concentrati in alcuni specifici *clusters*: gli utenti con un lavoro si concentrano nel gruppo 3 e, seppure in misura minore, nel gruppo 4. I pensionati sono invece concentrati nel gruppo 3. Guardando alla composizione dei gruppi possiamo quindi dire che i gruppi 1 e 2 sono composti quasi esclusivamente di disoccupati, mentre nel terzo, ed in misura minore nel quarto, si trovano anche dei percettori di reddito.

**Tabella 10. Distribuzione della variabile "condizione professionale" nei gruppi**

		Gruppi				
		1	2	3	4	Totale
<b>Occupato/a</b>	Frequenza	19	10	78	49	156
	% di riga	12,2%	6,4%	50,0%	31,4%	100,0%
<b>Disoccupato/a</b>	Frequenza	304	178	144	224	850
	% di riga	35,8%	20,9%	16,9%	26,4%	100,0%
<b>Pensionato/a</b>	Frequenza	1	0	42	0	43
	% di riga	2,3%	,0%	97,7%	,0%	100,0%

## Dai gruppi ai profili

Passare dall'individuazione dei gruppi a quella dei profili richiede un passaggio dall'analisi quantitativa all'interpretazione, che può avvenire soltanto grazie all'esperienza di chi conosce in profondità il tipo di ospiti incontrati dai CdA e può quindi dare un senso ai raggruppamenti effettuati per mezzo di algoritmi statistici: i risultati della *cluster analysis* sono stati discussi con alcuni degli operatori che hanno condotto il lavoro di ascolto durante il 2008. I risultati di questa operazione sono presentati nella tabella 11, che sintetizza le caratteristiche dei quattro gruppi di ospiti del CdA e li qualifica con una denominazione caratterizzante.

La *cluster analysis* non ha avuto risultati sorprendenti, identificando quattro gruppi con caratteristiche che non hanno posto molte difficoltà interpretative. I membri del gruppo 1 sono prevalentemente "uomini soli", italiani e stranieri: vivono da soli o in nuclei non familiari, in condizioni abitative precarie. Gli appartenenti al profilo 2 sono "donne dell'est" provenienti in misura preponderante da Ucraina, Bulgaria e Georgia, disoccupate, che si rivolgono sporadicamente ai CdA e vivono in appartamenti di amici o familiari. I componenti del gruppo 3 sono "italiani con famiglia", prevalentemente donne che hanno vissuto la rottura del vincolo coniugale, hanno figli nel 66% dei casi, e abitano in case in affitto o di edilizia popolare. Infine quelli del gruppo 4 sono "stranieri con famiglia", per la metà rom macedoni e romeni e per l'altra metà di varie nazionalità.

**Tabella 11. Caratteristiche prevalenti dei gruppi**

Gruppo	1	2	3	4
<b>Nome</b>	<b>UOMINI SOLI</b>	<b>DONNE DELL'EST</b>	<b>ITALIANI CON FAMIGLIA</b>	<b>STRANIERI CON FAMIGLIA</b>
<b>Età media</b>	39	45	47	36
<b>Sesso</b>	Uomini	Donne	Prevalentemente donne	Prevalentemente donne
<b>Area provenienza</b>	Varia	Stranieri	Italiani	Stranieri
<b>Stato civile</b>	Vario	Vario	Prevalentemente Separati e divorziati	Coniugati
<b>Con chi vive</b>	Soli o in nuclei non familiari	In nuclei non familiari	Prevalentemente in nuclei familiari	In nuclei familiari
<b>Tipo abitazione</b>	Abitazione impropria o provvisoria	Sistemazione provvisoria	Casa	Casa o sistemazione provvisoria
<b>Condizione professionale</b>	Disoccupati	Disoccupati	Prevalentemente disoccupati, ma anche occupati e pensionati	Prevalentemente disoccupati, ma anche occupati
<b>Visite 2008</b>	3,2	2,3	4,3	5,8

Diventa significativo interpretare il numero di visite nel 2008 e le problematiche prevalenti per ognuno di questi profili. Le "donne dell'est" sono coloro che meno frequentemente degli altri si sono rivolte ai Centri di Ascolto suggerendo una richiesta di sostegno concentrata nel tempo. Secondo la ricostruzione degli operatori si tratta prevalentemente di donne che vengono in Italia per lavorare nel settore della cura di anziani (cosiddette badanti) e si rivolgono ai CdA in due fasi del loro percorso migratorio e lavorativo: quando arrivano in Italia e non hanno ancora un lavoro ed un posto dove dormire, e quando perdono il lavoro. Dal 2008 quelle che cercano un lavoro vengono indirizzate ad uno sportello ideato congiuntamente da Acli e Caritas che è in grado di fare consulenza al riguardo. Al contrario, sia gli italiani sia gli stranieri con famiglia (profili 3 e 4) tendono a tornare molto più spesso: in teoria, questo potrebbe essere interpretato sia come il segno di un percorso di accompagnamento sia come il risultato di una cronicizzazione del bisogno. L'esperienza degli operatori conferma che nella maggior parte dei casi si tratta di famiglie che si appoggiano "strutturalmente" alle risorse del Centro di Ascolto ma anche dei servizi sociali: si può forse parlare di "professionisti dell'assistenza"?

Due informazioni possono illuminare meglio i profili individuati, ovvero l'anno di primo contatto con i CdA e, per gli stranieri, l'anno di arrivo in Italia. La tabella 12 mostra che gli ospiti incontrati per la prima volta nel 2008 sono una minoranza per tutti i profili ad eccezione che per le "donne dell'est" dove comunque contano per poco più di metà del totale. Al contrario, in circa il 50% dei casi gli italiani con famiglia sono in contatto con il CdA da prima del 2006, suffragando l'ipotesi che ci siano molti casi di persone che vedono la Caritas come un supporto di lungo periodo. Gli "uomini soli" sembrano dividersi in due gruppi, ovvero un

44% di “nuovi utenti” e un altro 45% di persone che si rivolgono ai CdA da almeno due anni.

**Tabella 12. Anno di primo contatto con i CdA degli ospiti appartenenti ai 4 profili tipici**

	UOMINI SOLI	DONNE DELL'EST	ITALIANI CON FAMIGLIA	STRANIERI CON FAMIGLIA
<b>2008</b>	44,1%	53,2%	29,6%	36,1%
<b>2007</b>	9,7%	11,6%	13,1%	19,3%
<b>2006</b>	10,0%	8,9%	11,7%	16,8%
<b>2005</b>	17,2%	16,3%	16,1%	10,9%
<b>2004</b>	9,7%	6,8%	13,9%	8,4%
<b>2003</b>	9,1%	2,1%	12,4%	7,3%
<b>2002</b>	,3%	1,1%	3,3%	1,1%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Considerando l'anno di arrivo in Italia degli stranieri appartenenti a tre dei quattro profili evidenziati, si nota che ben il 64,7% degli stranieri con famiglia fossero già presenti sul territorio nazionale nel 2003 (tabella 13). Questa percentuale è più bassa per gli uomini soli (48,4%) e per le donne dell'est (34%). Quest'ultime hanno senz'altro un progetto migratorio meno stabile degli altri, più concentrato sul lavoro in vista di un probabile rientro in patria. Tuttavia dobbiamo notare come solo il 22% di loro, circa una su cinque, sia arrivata in Italia nel corso del 2008, e solo il 40% tra il 2007 ed il 2008. Il restante 60%, ovvero la ampia maggioranza di loro, si è rivolta ai CdA dopo almeno due anni dal primo arrivo in Italia.

**Tabella 13. Anno di arrivo in Italia dei cittadini stranieri appartenenti a tre profili tipici**

	UOMINI SOLI	DONNE DELL'EST	STRANIERI CON FAMIGLIA
<b>2008</b>	16,8%	22,7%	3,7%
<b>2007</b>	14,2%	18,7%	9,2%
<b>2006</b>	7,4%	6,0%	7,3%
<b>2005</b>	7,4%	10,7%	7,8%
<b>2004</b>	5,8%	8,0%	7,3%
<b>2003 o prima</b>	48,4%	34,0%	64,7%
<b>Totale</b>	100,0%	100,0%	100,0%

L'analisi delle problematiche è presentato nella tabella 14. Come di consueto la povertà materiale accomuna la quasi totalità degli ospiti del CdA, con valori appena un po' più bassi per le badanti straniere. I problemi occupazionali sono più presenti per gli uomini soli e per le badanti straniere di quanto non lo siano per gli altri due gruppi: questo è congruente con la condizione professionale registrata, ma si deve anche spiegare con il fatto che molti appartenenti al primo e al secondo gruppo, soprattutto gli stranieri, vengono in Italia per cercare un lavoro. I problemi abitativi, che insieme ai quelli già citati rappresentano il bisogno più sentito dagli utenti del centro, sono specialmente diffusi tra uomini soli e stranieri con famiglia.

**Tabella 14. Problematiche principali per gruppi**

Aree problematiche	UOMINI SOLI	DONNE DELL'EST	ITALIANI CON FAMIGLIA	STRANIERI CON FAMIGLIA
<b>Povertà</b>	163	87	129	171
	86,7%	75,0%	89,0%	87,7%
<b>Famiglia</b>	8	3	27	13
	4,3%	2,6%	18,6%	6,7%
<b>Abitazione</b>	59	14	25	48
	31,4%	12,1%	17,2%	24,6%
<b>Salute</b>	14	2	28	12
	7,4%	1,7%	19,3%	6,2%



<b>Immigrazione</b>	32	16	9	15
	17,0%	13,8%	6,2%	7,7%
<b>Occupazione</b>	96	70	47	70
	51,1%	60,3%	32,4%	35,9%

Nota: le percentuali sono calcolate sulla base degli utenti

È estremamente interessante controllare in che misura gli utenti dei diversi gruppi siano entrati in contatto e presi in carico dai servizi sociali: per risalire a questa informazione dobbiamo affidarci ad una variabile che ci informa se l'utente considerato sia seguito da un'assistente sociale. Purtroppo questa variabile è compilata soltanto per il 30% degli ospiti, e questo rende meno affidabile le analisi che si possono fare. In ogni caso, i risultati sono illustrati nella tabella 15, e dato che suggeriscono riflessioni piuttosto intuitive possiamo trarne delle conclusioni da interpretare con tutte le cautele del caso. Mentre gli appartenenti al profilo "italiani con famiglia" e, seppure in misura minore, "stranieri con famiglia" sono frequentemente in contatto con i servizi sociali, pochissimi utenti dei primi due gruppi hanno un assistente sociale. Se questo non può sorprendere per le "donne dell'est" in cerca di lavoro, che hanno bisogno più di orientamento lavorativo che non di essere seguite dai servizi, può invece far accendere un campanello di allarme per il gruppo degli "uomini soli", soprattutto per la sua componente italiana. D'altra parte, molti di loro potrebbero essere sprovvisti di residenza anagrafica e non aver titolo per essere presi in carico dai servizi sociali: proprio per questa ragione estendere il ricorso alle residenze di soccorso potrebbe rappresentare un passo avanti nel contrasto alla alta marginalità.

**Tabella 15. Variabile "ha un assistente sociale" per gruppi**

		UOMINI SOLI	DONNE DELL'EST	ITALIANI CON FAMIGLIA	STRANIERI CON FAMIGLIA	Totale
<b>Ha un assistente sociale</b>	Frequenza	105	61	34	69	269
	%	86,1%	91,0%	27,6%	53,5%	61,0%
<b>Non ha un assistente sociale</b>	Frequenza	17	6	89	60	172
	%	13,9%	9,0%	72,4%	46,5%	39,0%
<b>Totale</b>	Frequenza	122	67	123	129	441
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### **Ipotesi di misura economica dei servizi della rete della Caritas diocesana di Pisa Anno 2008**

#### **Premessa**

I servizi della Caritas Diocesana si concentrano sul territorio della Città di Pisa.

La stima del valore economico dei servizi Caritas riportata di seguito è al ribasso perché non comprende i servizi "gratuiti" di volontariato delle associazioni di area ecclesiale (per es. San Vincenzo) e non comprende la carità ordinaria delle parrocchie della città.

Sono escluse da questa misura anche altre "risorse" che il sistema Caritas è capace di raccogliere come le merci raccolte con il progetto "COOP buon fine" e per l'intesa con l'ipermercato CARREFOUR Pisa e per la convenzione con il Banco Alimentare.

*Questa misura ci porta a quantificare il valore aggiunto che il sistema dei servizi della Caritas diocesana porta al welfare municipale della città di Pisa.*

*Dove non specificato la fonte delle cifre è il bilancio 2008 Caritas diocesana di Pisa*

#### **Centro d'Ascolto (tutti gli sportelli)**

Contributi economici erogati **€ 40.000 ca.**

Costo operatori **€ 90.000 ca.**

Valorizzazione volontari.

*Quanti volontari al giorno x quanti giorni alla settimana x 48 settimane anno.*

*Costo orario attribuito: € 15,00/h (il riferimento è ad un terzo livello CCNL Coop. Sociali)*

CdA (4vol x 3h/g x 5gg /settimana x 48 settimane) = 2.880 ore  
Percorsi (3vol x 3h/g x 2gg/settimana x 48 sett/anno) = 864 ore  
Totale € **56.160,00**  
Costo struttura (utenze, cancelleria...) € **7.963,00**

**Costo totale "Centro d'Ascolto": € 194.123,00**

## Mense

Costo operatore 7h settimana x 39 settimane x € 20,00 = € **5.460,00 (diurna)**  
Costo operatore 7h settimana x 30 settimane x € 20,00 = € **4.200,00 (serale)**  
Costi effettivi delle tre mense a forfait (a carico delle mense) *inseriti nel costo pasto*  
*La stima di € 5,00 a pasto è calcolato sul costo medio dell'acquisto di un pasto presso una azienda di catering*  
Ipotesi di costo di un pasto (moltiplicato per il numero dei pasti erogati in un anno)  
€ 5,00 x (22.000 ca... numero pasti) = € **110.000,00**  
Assicurazione volontari € **1.232,00**

Valorizzazione volontari

Santo Stefano (giorni di apertura 210 circa x 6 numero dei volontari al giorno x 1 ore/giorno)  
San Francesco (giorni di apertura 275 circa x 5 numero dei volontari al giorno x 1 ore/giorno)  
Cottolengo (giorni di apertura 275 circa x 3 numero dei volontari al giorno x ore/giorno)  
Totale: 3.460 ore  
€ **51.900,00** (stessa stima di costo come per volontari CdA)

**Costo totale "mense per i poveri": € 172.792,00**

## Mensa estiva

Costo mensa estiva 2008 (Fondazione Maffi) € **6.250,00**  
Costo operatore (21h/settimana x 13 settimane x € 20,00) € **5.460,00**  
Automezzo (con pacchi spesa)

**Costo totale "mensa estiva": € 11.710,00**

## Pacchi Spesa

Automezzo (costi di gestione, comprensivo di tutto) € **10.000,00 ca.**  
Valorizzazione volontari...  
    *Quanti volontari al giorno x quante ore x quanti giorni (media)*  
    San Giusto 3vol x 2h/g x 4gg x 48sett/anno = 1.152 ore  
    Ghezzano 4vol x 2h/g x 1g x 48sett/anno = 384 ore  
    Putignano 2vol x 2h/g x 1g x 48 sett/anno = 192 ore  
    IperCoop e Carrefour (2 vol/g x 320 gg/anno x 3h/g) = 1.920 ore  
    Coop Cisanello (2 vol/g x 320 gg/anno x 2h/g) = 1.280,00 ore  
    Totale: 4928 (€ 15,00) = € **73.920,00**  
Costo struttura (utenze...) a forfait € **2.000,00**

Volontari Banco Alimentare (4h al mese = 48 ore/anno) = € **720,00**  
Volontari aeroporto (1h/settimana x 52 settimane = 52 ore/anno) = € **780,00**

Numero dei pacchi spesa erogati nel 2008: 1661  
Costo medio del pacco spesa: € 30,00  
Costo totale "pacchi spesa": € **49.830,00**

**Costo totale "pacchi spesa": € 137.250,00**

## Buoni doccia

610 buoni doccia (Coop. Morelli + ElleCi): € 2.637,00

**Costo totale “buoni doccia”: € 2.637,00**

**Totale costi “sistema servizi Caritas diocesana di Pisa, anno 2008: € 518.513,00**

dei quali...

Effettivamente sostenuti: € 175.203,00 (33,78 %)

Valorizzazioni: € 343.310,00 (66,22 %)

## Capitolo 2

### Oltre la città.

#### Povertà e risorse nei Vicariati.

Questo secondo capitolo prende avvio dalle riflessioni con le quali abbiamo aperto il Rapporto 2008 sulle povertà incontrate dal Centro d'Ascolto (CdA) della Caritas Diocesana di Pisa e dalla specifica volontà di superarne i limiti.

Fin dalla prima edizione, infatti, il Rapporto annuale è stato *territorialmente* limitato. Le uniche fonti di osservazione e di analisi sono state rappresentate proprio dai dati provenienti dal Centro d'Ascolto che, proprio perché situato nel centro-città, raccoglie in modo pressoché esclusivo i bisogni del territorio cittadino e dalle zone immediatamente circostanti.

Il dato di realtà da cui partiamo è, in tal senso, che il CdA costituisca un centro concretamente raggiungibile soltanto per le persone che si trovano, in maniera stabile o temporanea, presso soltanto quattro dei vicariati di cui si compone la Diocesi di Pisa. In particolare, Pisa Centro Storico, Pisa Ovest, Pisa Nord-Est e Pisa Sud<sup>4</sup>.

Avendo come fonte esclusiva le informazioni provenienti dal CdA, il Rapporto ha di fatto finito per riferirsi alle povertà incontrate nella sola città di Pisa, escludendo quanto accade nei vicariati Barghigiano, Pontedera-Lungomonte, Colline, Piano di Pisa, Valdiserchio e Versilia, che contribuiscono appunto a delineare i confini della Diocesi.

Una maturata consapevolezza in tal senso ci ha spinti ad ampliare l'osservazione e l'analisi a quanto effettivamente caratterizza l'intero territorio diocesano, passando ad una riflessione che abbraccia l'esperienza della Chiesa pisana nel suo complesso.

Con questo specifico obiettivo sono stati direttamente coinvolti tutti i vicariati della Diocesi, chiedendo ai referenti delle realtà parrocchiali ed associative individuate di contribuire alla definizione di un quadro che va ad affiancarsi a quello cittadino, completandolo.

*Quali bisogni ci sono e quali risorse? Chi sono i poveri del nostro territorio, con quali problematiche si confrontano? Quali criticità emergono? Quali azioni stiamo mettendo in atto e con quali risultati? Qual è la nostra rete di riferimento (con chi e come collaboriamo)? Quali opportunità e quali rischi individuiamo?*

Queste le domande che hanno guidato il confronto.

Complessivamente, gli incontri realizzati hanno consentito di entrare in contatto e mettersi in ascolto di 85 persone circa; parroci, operatori e volontari, in rappresentanza di 41 diverse realtà parrocchiali ed associative<sup>5</sup>.

Anche in questo caso siamo consapevoli di non essere stati capaci di fare un resoconto preciso e dettagliato

4 Si veda Capitolo 1

5 Nel dettaglio, sono state contattate ed hanno preso parte agli incontri: un intero vicariato, quello della Valdiserchio (erano presenti le parrocchie di: Vecchiano Sant'Alessandro, Arena Metato, Orzignano, Vecchiano San Frediano, Madonna dell'Acqua, Filettole, Nodica, Gello, Molina di Quosa, ed i volontari del Centro d'Ascolto dell'Unità Pastorale Limiti, Pappiana, Pontasserchio, San Martino a Ulmiano); 16 fra Parrocchie e Caritas Parrocchiali (S. Benedetto; Casciavola; Cascina; S. Lorenzo alle Corti; Collesalveti; Pontedera; Valdicastello; SS. Sacramento di Pietrasanta; S. Pietro in Campo; Collemezzano; Pomaia-Pastina; Collesalveti; Vicarello; S. Pietro in Palazzi; Cascine di Buti; Buti; Vicopisano); 6 Misericordie (Barghigiano; Cascina; Vicarello; S. Pietro in Palazzi; Pontedera; Pietrasanta); 5 San Vincenzo de'Paoli (S. Giorgio; S. Prospero; Pontedera; Querceta; Pietrasanta) ed altre 3 realtà territoriali (Gruppo Volontari della Solidarietà di Barga; Centro di Accoglienza di Seravezza e Casa Diocesana La Rocca di Pietrasanta).

di tutte le esperienze di esercizio della carità presenti nella nostra diocesi. Non era questa la nostra intenzione e comunque ci scusiamo con chi si fosse sentito escluso. Abbiamo tentato di guardare altro, oltre ed altrove, con la certezza di voler continuare questa esperienza perché è dall'incontro che nasce la relazione e la relazione ci spinge a quella comunione che è la sostanza del nostro essere chiesa.

Ciò che accomuna le persone che abbiamo incontrato è il fatto di occuparsi di carità e di servizio ai poveri e ciò che pare caratterizzarle è che lo fanno da un numero significativo di anni e che appartengono ad una fascia di età medio-alta.

Nelle pagine che seguono, a partire dalla descrizione della metodologia utilizzata, verrà approfondito l'esame delle povertà con cui le singole realtà si confrontano e conosceremo le attività, in termini di servizi ed iniziative, che si stanno attualmente realizzando.

In tale ricostruzione un'attenzione particolare sarà destinata alla lettura dei rapporti e delle prassi di rete e verranno infine evidenziati punti di forza e di criticità che si individuano nel praticare la carità in questi territori specifici.

## **1. Le scelte metodologiche**

Le basi da cui siamo partiti (le fonti) sono molto diverse rispetto a quelle con cui ci siamo confrontati per la stesura del Capitolo 1 ed hanno di fatto imposto una revisione del metodo di lavoro e di osservazione. Esso, pur avendo sullo sfondo quello tradizionalmente adottato, se ne diversifica in modo significativo.

Mentre l'analisi delle povertà incontrate dal CdA muove da un esame puntuale di dati oggettivi sistematicamente raccolti, ciò che si verifica e che accade sul resto del contesto diocesano è raramente organizzato secondo forme di archiviazione che si prestano ad una qualche elaborazione. E quando questo avviene, il *numero dei casi* non consente, da un punto di vista statistico, alcuna generalizzazione.

Come si è avuto modo di chiarire nel Capitolo 1, l'organizzazione interna e la strutturazione delle fasi dell'accoglienza ha infatti progressivamente condotto l'equipe del CdA all'utilizzo di strumenti di archiviazione e aggiornamento delle informazioni, sia attraverso schede cartacee, sia mediante il loro successivo inserimento in un database elettronico, grazie al quale è possibile effettuare analisi statistiche.

Abbiamo scelto fin dalla prima edizione, di non affidarci unicamente alla lettura oggettiva delle informazioni che provenivano dal database, ma di arricchire e contestualizzare l'analisi quantitativa attraverso la voce e il punto di vista degli operatori e dei volontari che praticano quotidianamente l'ascolto.

Ciò ci ha consentito di approfondire cause, di avvalorare ipotesi, di avanzare proposte secondo uno stile di collaborazione e condivisione che si è andato sempre più affinando.

In particolare questa specifica modalità di lavoro è risultata particolarmente utile ed efficace per la lettura e l'analisi dei percorsi che, a partire dall'ascolto, si sono progressivamente delineati come veri e propri accompagnamenti. Il confronto con gli operatori che hanno sostenuto questi cammini ci ha infatti consentito di affiancare ad un'analisi prettamente quantitativa dei dati una ricognizione di pratiche, problematiche, punti di forza e di criticità derivanti dalle attività di ascolto e discernimento. E viste le positive valutazioni che associamo a questa modalità di lavoro, si è ritenuto di poterla estendere, con alcune correzioni, al resto del contesto diocesano.

Venendo infatti a mancare, nella quasi totalità dei Vicariati, un qualunque riferimento di natura quantitativa abbiamo scelto di affidarci, in modo pressoché esclusivo, all'ascolto. I nostri testimoni privilegiati sono diventate tutte quelle persone che, nelle parrocchie o all'interno di realtà associative, si interrogano circa le povertà e le risorse dei propri specifici territori e praticano l'ascolto e l'accoglienza. Come detto, per quasi tutte le realtà ascoltate mancano dati oggettivi circa le dimensioni e le caratteristiche proprie dei fenomeni con cui ci si è confrontati.

Tuttavia, senza alcuna pretesa di oggettività, ciò che segue può essere considerata una fotografia di quanto soggetti significativi di specifici territori conoscono e riconoscono di se stessi, muovendo da esperienze e punti di vista *personali*, in maniera non scontata e non comunemente praticata.

## **2. Povertà e risorse**

Anche la sintesi del percorso compiuto per arrivare ad una ricostruzione circa le povertà e le risorse conosciute *dai* e *nei* diversi vicariati necessita di una premessa.

Pensando ai vari interrogativi che ci siamo posti, quello relativo ai bisogni del territorio è stato in assoluto quello che ha comportato impegno e attenzione maggiori da parte di tutti. Ed in particolare, nonostante sia stato posto come primo e prioritario, ci si è spesso arrivati, in modo indiretto, passando attraverso i successivi quesiti.

Le realtà incontrate riescono infatti con generale facilità a dare un'indicazione puntuale e specifica delle attività, dei servizi, delle iniziative che stanno realizzando e/o che conoscono. La ricognizione delle risorse di cui dispongono e che ciascuno rappresenta per il proprio territorio, avviene dunque in modo piuttosto automatico. Altrettanto immediata è l'indicazione delle difficoltà, degli ostacoli e degli elementi di positività che si associano alla pratica della carità: la carenza di alcune specifiche risorse, lo scarso coordinamento, la fatica del discernimento, l'importanza della formazione, ecc..

Ciò che emerge è la tendenza generale a definire le problematiche e i bisogni *a partire dalle richieste*. A patto che si entri in relazione con esse.

Laddove esistono servizi ed attività strutturate che accolgono richieste specifiche, l'individuazione e la descrizione dei bisogni avviene infatti con generale automatismo.

Al contrario, nelle realtà territoriali in cui non esistono servizi ed attività di questo tipo emerge una maggiore difficoltà; la richiesta di delineare un quadro generale di bisogno e di contesto non trova una così immediata risposta.

Forse per questi motivi, si conoscono più frequentemente problemi e bisogni delle persone e delle situazioni con le quali entriamo direttamente in contatto, mentre è tutt'altro che scontata la ricostruzione del contesto generale di riferimento.

Ad esempio, le realtà che si occupano di disabilità conoscono dettagliatamente bisogni e problematiche dei propri utenti disabili, ma confessano di avere una qualche difficoltà a ricostruire il quadro più ampio in cui si trovano ad agire. Allo stesso modo, le medesime difficoltà si incontrano tra coloro che entrano in relazione soltanto con i cittadini stranieri, solo con gli anziani, e così via.

La specializzazione degli interventi pare in un certo senso limitare la capacità di lettura d'insieme.

Per definire il contesto si tende a partire dal tema *risorsa/risposta* anziché da quello *povertà/bisogno*. Il risultato è che si tende a riconoscere e a raccontare le problematiche, le povertà dei propri territori, a partire da che cosa quei territori offrono in termini di servizi e attività.

## **2.1. Quali poveri, quali povertà**

Seppur con alcune rilevanti specificità legate ai singoli contesti territoriali si delinea una situazione generale in cui la distinzione principale che emerge nell'individuazione di bisogni e problematiche è quella tra cittadini italiani e stranieri.

I bisogni che si riconoscono risultano infatti fortemente influenzati dalla nazionalità. E questo si riflette, come vedremo, anche sulla scelta delle modalità di attuazione ed organizzazione dei servizi dedicati, oltre che sulla capacità di lettura dei bisogni.

Come vedremo, gli stranieri sono ad esempio coloro che accedono con frequenza e misura maggiore agli sportelli e che presentano richieste piuttosto specifiche. Nel loro caso, partendo proprio dalle risposte che vengono individuate si arriva in modo piuttosto semplice alla ricostruzione di problemi e bisogni.

Il caso degli italiani è molto diverso. Il problema con cui si confrontano gli operatori è proprio, oltre che nell'intercettazione del bisogno, nell'attività di discernimento e ciò pare essere la diretta conseguenza del forte senso di pudore che pone freni alle richieste di aiuto e sostegno.

Ma vediamo in dettaglio le povertà degli uni e degli altri.

### **2.1.1. I cittadini stranieri**

Pur trattandosi in alcuni casi di contesti territoriali piccoli ed isolati, gli stranieri cominciano ad essere presenti in misura piuttosto significativa, secondo talune specificità che sembrano essere direttamente collegate alle possibilità di impiego e di inserimento nel mondo del lavoro.

Si evidenzia infatti una presenza ormai equamente diffusa con riferimento ad alcune nazionalità (es. romeni, albanesi), ma alcuni cittadini stranieri che provengono da particolari aree geografiche dimostrano di prediligere l'inserimento in un contesto territoriale piuttosto che in altri.

È il caso, ad esempio, di vicariati quali quello di Barga, di alcuni territori del vicariato delle Colline, della Versilia e della Valdichiana in cui è particolarmente diffuso, in termini relativi, il fenomeno delle badanti provenienti dall'Europa dell'Est (in particolare Bulgaria) che rispondono in misura piuttosto adeguata ai bisogni delle persone anziane rimaste sole.

In altri territori quali Pontedera e la Versilia la percezione delle realtà incontrate è che siano piuttosto numerosi anche i cittadini stranieri provenienti dall'area maghrebina.

Nei contesti più vicini alla città, quali ad esempio la realtà di Cascina ma anche per Collesalveti e per la Valdichiana, emerge come significativa e comunque in aumento la presenza di persone e famiglie straniere di etnia rom. La loro presenza diventa particolarmente numerosa soprattutto per effetto del fenomeno del passaparola<sup>6</sup>.

---

6 Un fenomeno simile si verifica, ad esempio, per le persone senza dimora.

Fatta eccezione per la realtà delle badanti che spesso si trovano in Italia senza il nucleo familiare di origine, nella maggior parte dei casi gli operatori incontrati raccontano di un disagio che è soprattutto familiare. Gli stranieri che si incontrano o dei quali si ha una conoscenza indiretta sono infatti presenti sui territorio della diocesi con le loro famiglie, spesso con figli in età scolare.

I bisogni di cui si fanno immediatamente portatori sono principalmente legati alla ricerca di un lavoro e/o di un'abitazione.

Ad un ascolto più approfondito emerge inoltre una generale difficoltà di orientamento rispetto al disbrigo di pratiche burocratiche, spesso legate al rinnovo del permesso di soggiorno e/o al ricongiungimento familiare.

La percezione è che i livelli di integrazione e di inserimento nel tessuto sociale siano ancora piuttosto scarsi. Spesso l'unico spazio in cui si riescono a garantire forme di effettivo inserimento coincide unicamente con il tempo e lo spazio del lavoro (es. Collesalveti) e in altri contesti passa attraverso la partecipazione dei figli alla vita scolastica. Molto frequenti e diffusi sono invece i fenomeni di vero e proprio isolamento che paiono avere una duplice natura ed una doppia direzione.

Da un lato si segnalano infatti realtà in cui, anche ad esempio all'interno del contesto scolastico, sono ancora pochi e rari gli spazi orientati ad un'educazione all'intercultura e dove in generale la *"comunità locale è e resta scostante"* (Barga), ed altri in cui nonostante alcune iniziative significative del territorio, le comunità straniere presenti tendono a *"fare gruppo a sé"*. Questo è ad esempio particolarmente avvertito nella realtà di Pontedera in cui l'isolamento e la distanza tra cittadini italiani e stranieri ha un immediato riscontro nella geografia abitativa dei territori<sup>7</sup>.

Rispetto al fenomeno delle badanti rileviamo la denuncia da parte degli operatori di episodi di caporalato che sono ormai riconosciuti e che hanno di fatto sostituito, in alcuni casi, il passaparola e l'attività di incrocio tra domanda e offerta di lavoro che era stata tradizionalmente gestita da alcune delle realtà coinvolte. Questa situazione pare riguardare nello specifico Collesalveti e Barga. Nei centri molto piccoli ed isolati, quali ad esempio Collemezzano e Seravezza, rimane invece ancora significativo il ruolo svolto dalla parrocchia.

Secondo la percezione degli operatori incontrati, gli stranieri risentono notevolmente di forme discriminatorie legate alla questione abitativa e sono stati i primi a soffrire dell'attuale crisi del mercato del lavoro. Nei loro confronti si sono infatti realizzati i primi licenziamenti e le mancate riassunzioni.

Emerge con decisione e larga condivisione la percezione che gli stranieri siano ovunque quelli che accedono con maggiore frequenza ai servizi ed in modo prevalente agli sportelli che effettuano la distribuzione di abiti e generi alimentari.

Le richieste che presentano muovono inoltre in direzione di forme di sostegno economico (pagamento utenze, contributi all'affitto, spese per cibo e vestiti) e molto spesso nella ricerca di un lavoro.

### **2.1.2. I cittadini italiani**

Come precedentemente accennato, mentre rispetto agli stranieri si riescono a dare indicazioni chiare e piuttosto condivise, indicando anche con specificità la natura delle problematiche e dei bisogni espressi, con riferimento ai cittadini italiani emerge innanzitutto una difficoltà di lettura del contesto.

Soprattutto pensando alle realtà che svolgono attività di sportello, gli stranieri si riconoscono, si presentano ed esprimono talvolta immediatamente le proprie richieste.

Gli italiani sono sfuggenti; si mostrano con maggiore pudore e chiedono aiuto con molta più difficoltà. Non si rivolgono agli sportelli, ai centri di ascolto, in cui potrebbero essere facilmente riconosciuti. Preferiscono indirizzarsi direttamente al parroco e molto più frequentemente lasciano che siano segnalazioni di amici, vicini, parenti a far emergere bisogni e problematiche.

Ciò talvolta comporta che i bisogni e le problematiche diventino manifeste soltanto quando hanno ormai assunto livelli di cronicità, riducendo fortemente ogni possibile intervento di natura preventiva.

Ed il fatto di non poter intercettare le richieste rende difficoltosa e più complessa, per chi legge il territorio, anche la fase di individuazione delle problematiche che essi presentano.

In generale si rilevano molto più frequentemente, rispetto a quanto accade per i cittadini stranieri, situazioni di multiproblematicità.

Le persone/famiglie presentano infatti problematiche in cui si intrecciano situazioni nelle quali il lavoro manca o è comunque non adeguato alle reali esigenze, i contesti familiari presentano criticità relazionali ed emergono problemi di salute.

Si racconta di casi e situazioni in cui persone e famiglie italiane vivono difficoltà temporanee causate, ad esempio, dalla perdita del lavoro o da problemi di salute; ma paiono essere molto più diffuse, rispetto alla popolazione straniera, situazioni in cui gli interventi di sostegno e di accompagnamento diventano particolarmente lunghi per la persistenza di problematiche che attengono a più e diverse dimensioni di vita.

La percezione degli operatori incontrati è che in molti casi, difficoltà di natura economica traggono origine,

---

<sup>7</sup> In questo stesso territorio, si segnala invece un buon livello di inserimento della comunità senegalese, anch'essa significativamente presente.

oltre che dalla mancanza o dall'inadeguatezza del lavoro, da problematiche che attengono alla dimensione familiare (una separazione, una convivenza particolarmente faticosa) a cui si collegano situazioni di dipendenza, di malattia cronica, di disagio psichico, di solitudine, ecc..

Si individua con generale condivisione, soprattutto relativamente ai centri più isolati, un forte *bisogno di relazione*, di accudimento e di cura nei confronti delle persone anziane, spesso rimaste prive di una rete familiare di sostegno. Questa situazione riguarda in modo piuttosto netto e definito i vicariati delle Colline, Barga, Versilia, Valdiserchio e Cascina.

Ancora con riferimento agli italiani, una realtà specifica di quelle incontrate, il Gruppo Volontari della Solidarietà (Barga), conosce da vicino la problematica vissuta dalle persone con disabilità ed in particolar modo da quei disabili che si collocano in una fascia di età compresa tra i 35 e i 65 anni e delle loro famiglie, ormai invecchiate, che si trovano a confrontarsi con le questioni ormai note del *"dopo di noi"*.

Infine, per quanti conoscono e praticano l'accoglienza temporanea sta diventando particolarmente evidente e significativo il bisogno emergente da situazioni di crisi della famiglia. La percezione degli operatori della Caritas parrocchiale di Collesalvetti è ad esempio che siano in aumento i casi di giovani donne rimaste sole con figli che richiedono un alloggio ed un sostegno economico.

Un'ultima annotazione, che corre trasversalmente alla cittadinanza, è il bisogno di accoglienza notturna per i senza dimora, segnalato dalle realtà di Pontedera.

## **2.2. Le risorse: servizi, rete e comunità**

Riteniamo che la descrizione delle risorse dei territori non si esaurisca nella ricognizione dell'insieme dei servizi, delle attività, delle risposte che quei territori offrono.

Molto più in là ci spinge infatti l'analisi delle modalità con cui essi si intrecciano, si fondono, si relazionano, con il comune obiettivo di sostenere la persona in difficoltà.

Partiremo tuttavia da un rapido esame della tipologia di interventi e di attività che le realtà incontrate praticano sui loro territori, rinviando ad un momento successivo l'esame delle *pratiche di rete*.

Il racconto degli operatori incontrati ha messo in evidenza la presenza delle seguenti attività:

### **1) Raccolta di generi alimentari e distribuzione di pacchi spesa.**

È questa un'attività che presenta un generale elevato livello di strutturazione ed organizzazione e che coinvolge oltre la metà delle realtà con le quali si è entrati in contatto<sup>8</sup>. Nella raccolta emerge un buon grado di coinvolgimento della comunità, attraverso raccolte porta a porta (Casciavola e Cascine di Buti), offerte alle parrocchie con cadenze periodiche più o meno ravvicinate e realizzazione di specifiche iniziative, quali mercatini locali il cui ricavato è utilizzato per l'acquisto di beni alimentari. I generi alimentari utilizzati per il confezionamento dei pacchi provengono anche da realtà esterne, quali, ad esempio, il Banco Alimentare, il progetto "COOP Buon fine" (Cascina), da specifiche collaborazioni con supermercati locali (Collesalvetti) e con laboratori artigiani (Misericordia di Vicarello).

Rispetto alle modalità di distribuzione, a pratiche che prevedono l'accesso diretto agli sportelli dedicati si affiancano le esperienze di coloro che effettuano la consegna attraverso una visita domiciliare. Per evitare e/o ridurre fenomeni di passaggio ripetuto dai servizi, alcune realtà hanno scelto di consegnare i pacchi spesa esclusivamente ai residenti (Cascina, S. Giorgio, Vicarello, Collesalvetti, Buti) e dopo che ci sia stata una specifica indicazione da parte del parroco o da un assistente sociale di riferimento. La Valdiserchio, per le stesse ragioni ha optato per la centralizzazione del servizio di distribuzione.

È questa infine una tipologia di servizio per la quale, in alcuni contesti, si è reputata opportuna l'adozione di pratiche distinte tra cittadini italiani e stranieri. Rispetto ai primi, la maggiore difficoltà con cui accedono ai servizi, ha condotto infatti molte delle realtà a scegliere unicamente la visita a domicilio.

### **2) Raccolta e distribuzione di vestiario**

Anche la raccolta e distribuzione di vestiario, pur essendo stata oggetto di revisione e in alcuni casi

---

<sup>8</sup> Secondo modalità e livelli organizzativa talvolta diversificati si sono raccolte esperienze di raccolta e distribuzione di generi alimentari nelle seguenti realtà: Parrocchie e Caritas parrocchiali di Valdicastello, Vicarello, S. Frediano a Settimo, Cascina, Collesalvetti, Vicopisano, Cascine di Buti, Buti, SS. Sacramento di Pietrasanta e della Valdiserchio; Misericordie del Barghigiano e di Pontedera, S. Vincenzo de' Paoli di S. Giorgio, Pontedera, Vallecchia, Querceta e Pietrasanta, Centro di Accoglienza di Seravezza.



di totale abbandono, rappresenta una delle attività maggiormente diffuse sul territorio della Diocesi<sup>9</sup>. Gli operatori segnalano infatti la presenza di problemi di natura organizzativa ed in alcuni casi, soprattutto per la grande affluenza, la necessità di ridurre, modificare o interrompere il servizio. Si dedicano molto tempo e molte risorse alla selezione. Gli operatori si confrontano con una quantità notevole di capi provenienti dalla raccolta e spesso, con la loro qualità scadente. Ulteriori difficoltà sono segnalate rispetto alla conservazione; non sempre si dispone infatti di magazzini in cui poter procedere alla sistemazione ed infine, tale servizio, ha da sempre richiamato un numero molto elevato di utenti, prevalentemente stranieri, tale da rendere particolarmente difficoltosa anche la fase di distribuzione. Il rischio che si è individuato deriva dalla grande affluenza anche da territori relativamente distanti, condizione che rende particolarmente complesso l'ascolto e il discernimento favorendo piuttosto spesso episodi di mera assistenza.

3) **Misure di sostegno economico diretto attraverso, ad esempio, il pagamento di bollette, spese mediche, ecc..**

Si tratta di forme di sostegno a cui ricorrono un numero limitato di realtà della Diocesi in contesti e situazioni ben note e di particolare problematicità<sup>10</sup>. In particolare, ciò che pare accomunare la pratica di tale forma di sostegno è il rinvio al parroco.

4) **Sportelli o Centri di ascolto**

Si tratta di sportelli/centri che funzionano, generalmente, in raccordo a specifiche attività quali quelle individuate ai punti precedenti oltre che per l'orientamento e l'accompagnamento ai servizi, per il disbrigo di pratiche (il ricongiungimento familiare, la richiesta di contributi economici, ecc.). Presso le Misericordie di Cascina, Pisa e di Pontedera è inoltre attivo uno specifico sportello antiusura e, presso la prima, anche uno sportello di consulenza per quanti intendano ricorrere a forme di microcredito<sup>11</sup>.

Si rivolgono direttamente a questi sportelli soprattutto i cittadini stranieri, mentre relativamente all'utenza italiana, come detto, si è sperimentata la necessità di ricorrere, piuttosto di frequente ed in maniera strutturata, a visite domiciliari che tutelano l'anonimato.

Alcuni di questi sportelli utilizzano schede di raccolta delle informazioni e le decisioni in merito ai casi sono talvolta prese in maniera condivisa, attraverso una verifica che coinvolge tutti gli operatori (Parrocchia di Vicopisano, Valdiserchio).

5) **Visite domiciliari**

Le visite domiciliari, oltre ad essere praticate da alcuni sportelli e centri di ascolto nei confronti dell'utenza italiana, rappresentano una specifica attività di alcune particolari realtà ed in particolare della S. Vincenzo de' Paoli<sup>12</sup>. Ciascun gruppo riesce a realizzarne, in media, circa 10/15 al mese.

---

9 Le realtà che se ne stanno attualmente occupando sono le S. Vincenzo de' Paoli di S. Prospero, Pontedera e Pietrasanta, le Parrocchie e le Caritas Parrocchiali di S. Lorenzo alle Corti, S. Benedetto (episodica e solo per la raccolta), Buti, Valdicastello e Metato (per la Valdiserchio); i Centri di Aiuto alla Vita di Pietrasanta e Pontedera, ed il Centro di Accoglienza di Seravezza.

10 Si racconta di interventi di questa natura con riferimento ad alcune storie con cui sono entrate in relazione Parrocchie e Caritas parrocchiali di Cascina, Collesalveti, Cascine di Buti, la S. Vincenzo de' Paoli di Pietrasanta e la Misericordia di Cascina. In particolare, con riferimento a quest'ultima, forme di sostegno economico avvengono su richiesta di altre realtà presenti ed impegnate sul territorio ed in casi di eccezionalità. Non sono infatti presenti attività specificamente pensate ed organizzate a sostegno della carità, ma vengono spesso attuati interventi che vanno ad integrare quanto fatto da altre realtà o a diretto favore dei beneficiari. Ad esempio, con riferimento, alla gestione della Scuola Materna e del Nido d'infanzia di Marciana è accaduto che ci siano stati degli "sconti" sulle rette per famiglie in situazione di disagio o che la mensa abbia preparato pasti aggiuntivi da destinare a persone/famiglie segnalate dalla Caritas parrocchiale. In altri casi è ad esempio accaduto che, su segnalazione delle parrocchie o magari delle istituzioni, si sia provveduto al pagamento di bollette, alla distribuzione di buoni spesa per l'acquisto di generi alimentari presso punti vendita conosciuti ed informati.

11 Gli sportelli/centri di ascolto sono attivi presso le Parrocchie e le Caritas parrocchiali di Casciavola, San Lorenzo alle Corti, Cascina, Collesalveti, Vicopisano, Cascine di Buti, Pontedera e Valdicastello; la Caritas zonale della Valdiserchio; la S. Vincenzo de' Paoli di Pietrasanta, il Centro di Accoglienza di Seravezza, le Misericordia di Cascina e di Pontedera.

12 Le visite domiciliari sono praticate dalle S. Vincenzo de' Paoli di Pontedera, Vallecchia, Querceta, e Pietrasanta e dalla Caritas della parrocchia del SS. Sacramento di Pietrasanta.

## **6) Attività rivolte ad anziani**

Si tratta al riguardo di iniziative che spaziano dall'organizzazione di attività animative e ricreative, all'accompagnamento presso ambulatori ed ospedali del territorio e ad interventi di assistenza domiciliare<sup>13</sup>. Le visite a domicilio, spesso praticate nei confronti della popolazione anziana, rappresentano una delle risposte più adeguate ed efficaci che gli operatori riconoscono.

## **7) Accoglienza temporanea in appartamenti**

Alcune realtà della Diocesi<sup>14</sup> hanno individuato specifici spazi da destinare all'accoglienza temporanea di persone e nuclei familiari che presentano problematiche che, generalmente, attengono a più e diverse dimensioni di bisogno.

I tempi dell'accoglienza si caratterizzano nei fatti per la loro non temporaneità. I percorsi sono infatti di durata medio lunga, limitando la possibilità di avvicendamento.

## **8) Mense**

È attiva una mensa gestita dalla Misericordia di Pontedera che prepara quotidianamente una decina di pasti<sup>15</sup>. Le altre realtà incontrate non hanno servizi di questo tipo ma entrano in contatto con questa specifica modalità di aiuto attraverso la partecipazione alle mense cittadine di S. Stefano (Misericordia di Vicarello e alcune parrocchie della Valdisechchio) e di S. Francesco, oltre a sostenere nella preparazione dei pasti, la mensa estiva di Mezzana (Parrocchia di Vicopisano). La percezione degli operatori coinvolti è che questa partecipazione abbia avuto ricadute positive sul coinvolgimento di persone della parrocchia che non avevano contatti con i gruppi di carità.

## **9) Adozioni a distanza e iniziative di cooperazione internazionale**

È questo un ambito di attività su cui si confrontano le parrocchie di Collesalvetti, di Pomaia-Pastina, di S. Pietro in Palazzi e di Buti.

Pur non avendo come immediato riferimento le problematiche ed i bisogni del territorio, il significativo livello di interesse che riesce ed è riuscito ad ottenere nelle varie comunità rappresenta una importante risorsa in termini di animazione e sensibilizzazione.

## **10) Attività rivolte a disabili**

Esse si concretizzano in uscite sul territorio, attività di animazione e laboratori creativi. La sola realtà che abbiamo incontrato<sup>16</sup> che si occupa, in modo diretto ed esclusivo, di tale ambito di intervento incontra nello specifico circa 20 ragazzi con disabilità psico-motoria medio-lieve di età compresa tra 35 e 65 anni. Gli aspetti di maggiore criticità sono legati alla tematica del "dopo di noi".

Le risorse/attività descritte sono quelle attualmente realizzate dalle realtà parrocchiali ed associative incontrate. Tuttavia, l'indicazione che abbiamo tratto è che *non sia corretto parlare di ciascuna realtà come risorse in sé*, quanto piuttosto di parte di un sistema di risorse tra loro collegate.

In tal senso, veniamo ad anticipare alcune delle indicazioni che saranno oggetto di approfondimento nel successivo paragrafo ed in particolare nell'esame di punti di forza e debolezza delle esperienze raccolte.

13 Nei confronti degli anziani si segnalano specifiche attività di assistenza e visita al domicilio da parte di Parrocchie e di Caritas parrocchiali di Casciavola, S. Lorenzo alle Corti, Collemezzano; sono stati attivati gruppi di incontro presso le parrocchie di Nodica e la Casa di Pontasserchio dalla Caritas della Valdisechchio; le Misericordie di S. Pietro in Palazzi, Pietrasanta e Vicarello, che ha attivato anche un servizio di telesoccorso gratuito; la S. Vincenzo di Vallecchia.

14 La Caritas di Collesalvetti gestisce "Casa Betania" per l'accoglienza di 3 nuclei, 1 dei quali in convenzione con il Comune di Collesalvetti; la Parrocchia di Collemezzano ha messo a disposizione, in maniera informale, un locale nel quale può essere accolto un nucleo; la Parrocchia di Cascine gestisce la "Casa della Carità" in cui si dispone di 3 appartamenti ed 1 monolocale; infine, la Parrocchia di Buti gestisce 1 appartamento. Esperienze di accoglienza, realmente caratterizzate dal carattere di temporaneità si rilevano infine presso la Casa diocesana La Rocca di Pietrasanta.

15 La Misericordia di Pontedera gestisce inoltre il servizio di 1 doccia.

16 Gruppo Volontari della Solidarietà (GVS) di Barga

Nella definizione di rischi ed opportunità, di ostacoli ed elementi a supporto degli operatori è da più parti e in più di un'occasione emerso il tema della messa in rete delle risorse.

Le criticità maggiori che sono state evidenziate e sulle quali si è raggiunto un buon livello di condivisione sono infatti da rintracciare nella *debolezza della rete*, nella *scarsa conoscenza* e nella difficoltà di essere, insieme, comunità.

Esistono realtà in cui ci si è dati, talvolta con difficoltà, uno specifico spazio di coordinamento per la messa in rete delle risorse; ma molto più frequenti sono le situazioni in cui ci si conosce per via indiretta.

Nel primo gruppo rientrano, ad esempio, i vicariati di Lungomonte-Pontedera, Valdiserchio e Cascina ed in particolare, pensando alla realtà di Pontedera, questo tipo di attenzione prende avvio dalle stesse istituzioni e coinvolge tutte le realtà del territorio.

Molto più diffusa è la situazione per la quale si rileva, con la consapevolezza degli stessi gruppi coinvolti, uno scarso grado di coordinamento e di conoscenza reciproca. In alcuni casi i bisogni, le problematiche, le richieste arrivano soltanto all'attenzione dei parroci piuttosto che dei volontari dei centri di ascolto, mentre è molto rara la realizzazione di iniziative e/o attività *di e in rete*.

In alcuni casi le difficoltà incontrate tendono ad essere amplificate dalla convivenza di due diverse posizioni, due differenti stili. Da una lato le realtà che vorrebbero sfruttare le opportunità della messa in rete delle risorse anche su di un piano strettamente operativo. La percezione è infatti che i diversi gruppi entrino in relazione spesso con gli stessi utenti, in modo ripetuto, senza che ci sia una comunicazione circa il percorso individuale. Il rischio che alcuni individuano è che si favoriscano in questo modo forme di assistenzialismo che difficilmente riusciranno a sostenere la persona in un percorso di uscita dal disagio e dalla difficoltà.

Dall'altro la posizione di quanti sostengono l'importanza di lavorare *a compartimenti stagni*. La mancanza di scambio, di confronto sui casi rappresenta in tal senso un valore in sé, da tutelare. Il rapporto di fiducia che si instaura con chi richiede un aiuto non ammette tradimenti e questo si traduce nel praticare assistenza e sostegno senza condividere, con altri, le storie e i percorsi individuali.

Queste le criticità che emergono relativamente agli intrecci, alle relazioni tra le realtà incontrate.

Ma due ulteriori livelli di analisi sono emersi e meritano una notazione. Essi attengono, da un lato al ruolo delle diverse realtà rispetto al **contesto associativo ed istituzionale** in cui sono inserite; dall'altro, alla posizione e al **ruolo della comunità parrocchiale** nel complesso.

Venendo al primo aspetto emergono piuttosto chiaramente due diverse tipologie di assetto che si collocano agli estremi. Si incontrano situazioni di totale adeguatezza delle istituzioni che dimostrano di intercettare e di rispondere efficacemente ai bisogni del territorio ad altre in cui risulta essere molto forte il ricorso, da parte dei servizi territoriali, alle realtà associative e parrocchiali al fine di garantire un intervento efficace.

Nei contesti in cui l'associazionismo di varia matrice è attivo e vivace (ad esempio Lungomonte-Pontedera) si racconta di una forte specializzazione degli approcci, delle proposte e degli interventi. Ci sono realtà che si occupano della questione abitativa, chi del lavoro, chi delle pratiche di ricongiungimento e così via e ciascuno dimostra di conoscere con sufficiente chiarezza chi si occupa di che cosa.

In questi contesti il rischio che si individua è collegato al frastagliamento degli interventi e delle azioni ed in qualche modo, sia le realtà ecclesiali, sia quelle istituzionali si stanno attrezzando per mettere in atto forme di coordinamento e di raccordo. Tra queste, anche il confronto periodico sui casi con l'obiettivo di orientare adeguatamente l'intervento di ciascuno.

La debolezza della rete contraddistingue invece altri contesti in cui si legge abbastanza chiaramente un generale isolamento delle singole realtà. Alcune di esse si occupano degli stessi temi senza averne consapevolezza e anche rispetto ai rapporti con le altre realtà istituzionali e/o del privato sociale emergono soltanto alcune collaborazioni per la realizzazione di specifiche attività e servizi.

Rispetto ai rapporti con uffici e referenti istituzionali, molte delle realtà del territorio sono riconosciute dalle istituzioni e sono attivamente coinvolte nei percorsi attuati, soprattutto relativamente ai servizi territoriali. Questo vale ovviamente per i gruppi che hanno una strutturazione maggiore e che si sono organizzati sotto forma di servizi specifici.

Tale riconoscimento si esplicita peraltro in una frequente richiesta di azioni ed interventi a sostegno di situazioni note di disagio e povertà ed è proprio in questi contesti che emerge con maggior forza la necessità di strumenti di coordinamento e di raccordo.

Emergono tuttavia alcune difficoltà legate alla frequenza dei contatti e agli spazi di confronto, che si esplicita nella denuncia di una certa distanza dei servizi. Aspetto questo che di fatto, talvolta, ostacola e/o rallenta la realizzazione dei percorsi di accompagnamento.

Passando al ruolo delle comunità, gli operatori rilevano un buon livello di coinvolgimento e di interesse rispetto ad alcune particolari attività (adozioni internazionali, ad esempio) e nella partecipazione ad iniziative che abbiano obiettivi finiti e definiti. Ciò che emerge come problematica, e che sarà oggetto di approfondimento nel successivo paragrafo, è piuttosto la volontà di molti di impegnarsi con continuità e la difficoltà di realizzazione di percorsi di animazione.

### 2.3. Punti di forza e di debolezza: una lettura d'insieme

Un ultimo interrogativo che abbiamo posto ai vicariati ha riguardato l'individuazione di punti di forza e debolezza, ostacoli e sostegni, rischi ed opportunità che caratterizzano l'attività di ascolto e accoglienza.

Il quadro che emerge, pur partendo da contesti spesso molto diversificati tra loro, ha condotto all'individuazione di elementi di continuità, trasversali alle diverse esperienze.

Ci siamo accorti, peraltro, che molto frequentemente le dimensioni di attenzione tendono a ripetersi e che a ciascuna di essa si associano, contestualmente, criticità e potenzialità, rischi ed opportunità, punti di forza e debolezza secondo tematiche e modalità che sono di seguito descritte.

#### **Conoscere i bisogni**

Qualcuna delle persone incontrate dice al riguardo: *i poveri veri devi andarli a cercare*. Questo significa sostanzialmente che alcune povertà emergono con molta difficoltà.

Ciò che viene al riguardo denunciato è che i contesti comunitari spesso sono molto chiusi, poco attenti alle problematiche delle persone che ne fanno parte e questo acuisce il sentimento di vergogna, di pudore che tende a caratterizzare chi vive una situazione di povertà e necessiterebbe di aiuto.

Il ruolo dei parroci riveste al riguardo una posizione del tutto particolare. È esperienza condivisa di molti operatori incontrati che il parroco può rappresentare, per una comunità e nell'immaginario collettivo, il primo vero riferimento del povero, la prima persona alla quale egli sente di potersi rivolgere, con fiducia.

Il diretto intervento dei parroci nelle situazioni di emergenza è peraltro di stimolo alla comunità ed è capace di muovere nuove e positive risorse. In tal senso, la sua personale azione ed il suo impegno rappresentano una risorsa sia nella fase di intercettazione dei bisogni, sia nel momento di definizione di "risposte" e di costruzione della relazione di aiuto.

Ciò che emerge in alcuni specifici contesti è tuttavia l'atteggiamento della delega che talvolta viene assunto. È vero che il sacerdote è punto di forza in quanto motore e sostegno, ma in alcune parrocchie questo tipo di attenzione risulta assolutamente carente, generando talvolta atteggiamenti di delega nei confronti dei parroci più sensibili e/o delle associazioni del vicariato.

#### **Ascolto e discernimento**

Alcuni dei gruppi incontrati sostengono che *l'ascolto* è il canale privilegiato per entrare in relazione con la persona, per approfondire cause e motivazioni che stanno alla base dei bisogni di cui si fa portatore. Di contro emergono le difficoltà che ad esso si collegano ed in particolar modo le fatiche del discernimento. In particolare, gli operatori sostengono con forza quanto sia difficile *conoscere veramente le persone, i problemi*. Ci avviciniamo alle situazioni per come vengono raccontate, ma per alcuni le perplessità maggiori sono legate a quali siano le azioni, le strategie, i percorsi più efficaci per sostenerle veramente, nel modo e con le risposte più adeguate.

Per certe tipologie specifiche di povertà la complessità del discernimento rischia di paralizzare l'intervento alla sola dimensione richiesta/risposta. Per alcune storie, ad esempio, il bisogno reale non si collega immediatamente ed esclusivamente alla richiesta di un servizio, quanto alla necessità di un percorso ben più ampio in cui si accompagna la persona. E questo emerge con forza nei casi in cui si rileva, ad esempio, che chi abbiamo di fronte *non sa gestire il denaro, non riesce ad impegnarsi con continuità nel lavoro*, e così via, riferendosi a povertà che pur avendo come risultato immediato una difficoltà economica prendono avvio da motivazioni e cause di diversa natura.

#### **Il metodo, lo stile, gli strumenti di lavoro**

Alcune delle realtà incontrate si interrogano sul come agire, con quale metodo di lavoro, con quali strumenti, a partire dal ruolo che assume, su due diversi ambiti, la formazione.

Nel primo, essa è valorizzata perché può definire e potenziare il livello delle competenze. Ad esempio, soprattutto relativamente agli stranieri, emerge la difficoltà del parlare una diversa lingua e la scarsa conoscenza di aspetti specifici alla normativa sull'immigrazione. In tal senso alcuni sentono *"di non essere adeguatamente formati"*, di non avere gli strumenti che potrebbero potenziare il sostegno.

Un secondo livello di analisi proviene da quegli operatori per i quali la formazione ha rappresentato un vero e proprio punto di partenza e che segnalano la necessità di darsi continui spazi di approfondimento. In questi casi si precisa infatti che l'attenzione al fare rischia di non far riflettere sul come fare (*il bene va fatto bene*). Per quanti condividono questa indicazione, un ulteriore punto di forza è individuato nel lavoro di equipe e nella verifica condivisa: *lavorare insieme, con regole condivise e condividere le scelte*. La sensazione è tuttavia che non ci sia una pratica diffusa della condivisione, della verifica, e che talvolta si sia portati a

credere che esse rallentino il servizio, limitino la dimensione del fare. Ed è a questo ambito di riflessione che si inseriscono le ulteriori criticità poste dalla condivisione di una *diversità di stili, di approcci* tra chi pratica il *“finché c'è”* e chi crede nel *“quel che è giusto”*.

### **Le risorse, la messa in moto della comunità**

Fatta eccezione per alcuni contesti in cui si evidenzia la carenza di risorse materiali (generi alimentari, vestiti, ecc.) e di cui si denuncia una loro non equa distribuzione, ciò che emerge e che viene esplicitato è che il reperimento di generi alimentari e di indumenti è ormai strutturato in base a specifiche modalità che si sono rivelate generalmente adeguate ai bisogni. Rispetto a questo si sono peraltro messi in atto dei canali che riescono nei fatti a coinvolgere in modo piuttosto ampio le parrocchie, la comunità.

La partecipazione tuttavia, pur essendo relativamente alta, è limitata a singole iniziative: manca la continuità dell'impegno. In alcuni casi gli operatori incontrati segnalano anche la mancanza di spazi, di luoghi adeguati e questo emerge in particolar modo per chi pratica l'ascolto, ma la carenza che si rileva con maggior forza è legata ai volontari che sono, nella quasi totalità delle realtà, pochi ed invecchiati.

La complessità maggiore riguarda infatti la capacità di animazione e sensibilizzazione della comunità. Esistono iniziative che muovono in direzione di un allargamento della partecipazione attraverso specifiche iniziative (es. partecipazione a rotazione alle mense, adozioni internazionali) ma ciò che si denuncia è che *“non si riesce a coinvolgere la comunità fino in fondo”* sui bisogni della propria comunità. La carità è delegata, *“si tende a fare la carità dando qualcosa”*, mentre il problema vero è rappresentato dalla responsabilità dell'impegno e dell'animazione.

### **Gli esiti**

Un importante elemento di positività, in larga parte condiviso, sta negli esiti positivi di certe storie, nel *guardarsi indietro e vedere che qualcuno ce l'ha fatta*.

Lo sguardo agli esiti di alcuni percorsi passati si confronta tuttavia costantemente con l'incertezza di alcune storie in cammino, nella consapevolezza della reale *incapacità di risposta ad alcuni bisogni*. Questo è vero soprattutto relativamente alla forte richiesta di sostegno nella ricerca del lavoro o della casa, per le quali la capacità di risposta *non riesce ad andare oltre*.

L'ansia che muove alcuni operatori è che *non ci sono risposte, strumenti, risorse, mezzi”* e le persone che si rivolgono loro necessitano di tutto questo.

A tal proposito è piuttosto esplicativa la situazione descritta per il contesto di Pontedera dove *in passato accadeva piuttosto di frequente che le persone si rivolgessero in prima istanza alle realtà associative, che si attivavano di volta, in volta; attualmente chi ha bisogno si rivolge invece in via primaria ai servizi sociali*. La motivazione che si individua a giustificazione di un simile ribaltamento è appunto legata al fatto che le problematiche più sentite (lavoro, abitazione) trovano, presso le realtà incontrate, scarsa possibilità di risposta.

## **Capitolo 3**

### **Per un nuovo cammino di chiesa**

*Verso dove l'incontro con i poveri chiama la comunità ecclesiale.*

In questo capitolo vorremmo tracciare alcuni percorsi possibili per la comunità ecclesiale.

Come Caritas diocesana crediamo che la promozione di un modo di essere e fare chiesa, di una pastorale che metta al centro l'annuncio del vangelo e la persona umana, con le sue relazioni, a partire dalla scelta preferenziale del servizio alla vita ferita, marginalizzata e resa ultima sia la via privilegiata per essere chiesa in questo mondo che cambia.

La scelta preferenziale per gli ultimi, tradotta in opere segno, concrete, osservabili, verificabili, rispondenti al bisogno, non assistenziali ma promozionali, ma soprattutto in percorsi catechistici ed in itinerari liturgici integrati e permeati dalla vita che anela a risorgere, permetterà alla comunità ecclesiale di ridire parole significative per gli uomini e le donne di oggi; parole calde, capaci di far *“ardere il cuore”* e di riconsegnare alla speranza perché capaci di far fare esperienza del bello, della vita che si dona, del fatto che ci sia più gioia nel dare che nel ricevere.

Dopo questa premessa proviamo a prendere i nodi problematici emersi dagli incontri nei vicariati e a trasformarli in proposte di cammino, quasi delle sfide, per la comunità ecclesiale.

### **Essere e fare chiesa.**

Perché l'esercizio e la testimonianza della carità siano sempre più la cifra che caratterizza il nostro essere chiesa è necessario crescere nell'esperienza della comunione ecclesiale.

Solo comunità in comunione sapranno costruire percorsi di autentica testimonianza della carità, capaci di essere lievito e fermento per tutta la gente e per quel determinato territorio.

Solo comunità che praticano la partecipazione, la corresponsabilità e la condivisione sapranno mettersi decisamente al servizio degli ultimi.

Solo comunità strutturalmente aperte ed accoglienti sapranno fare spazio alle risorse dei giovani nei loro servizi.

Solo comunità nelle quali il presbitero condivide questa visione di chiesa potranno sbilanciarsi verso un deciso servizio alla vita, prima forma dell'annuncio del vangelo oggi.

Per questo crediamo importante continuare ad investire sulla promozione della Caritas Parrocchiale intesa come organismo pastorale con il compito di educare tutta la comunità ad essere chiesa capace di donarsi per la vita del mondo.

Anche nuove forme di organizzazione delle comunità come le unità pastorali, la condivisione tra parrocchie vicine e il vicariato saranno necessari per conoscere e condividere quello che si fa e quello che si è.

Abbiamo bisogno di tornare a fare una vera ed autentica esperienza di chiesa, in cui coniugare vita e Parola, in cui celebrare in modo autentico ciò che si vive e saper ascoltare con *il cuore che vede*.

### **La pastorale integrata**

Il percorso che i vescovi ci chiedono di praticare (*Convegno ecclesiale di Verona*) è quello della pastorale integrata, in cui le tre dimensioni del vivere di fede (*catechesi, liturgia e carità*) sempre si contaminano e si compenetrano ponendo l'attenzione sulla vita, come grande tema generatore di senso.

Integrare le nostre pastorali ed i nostri servizi, scegliere lo stile del dialogo e del confronto tra i vari ambiti del nostro agire la fede, ridurrebbe la conflittualità presente nelle parrocchie e ci orienterebbe decisamente al servizio del mondo e del suo incontro con il vangelo.

Per questo crediamo necessario che i percorsi della testimonianza della carità siano inseriti nei percorsi catechistici ed in quelli dell'animazione liturgica e che si faccia rete "ad intra", valorizzando i momenti di consiliarità e di comunione.

Crediamo importante attivare forme di coordinamento permanente (*utilizzando anche i nuovi media, internet...*) tra tutte le realtà di ispirazione cattolica che testimoniano la carità per favorire la conoscenza, il confronto ed il lavoro di rete.

### **Dall'assistenza alla promozione. La scelta della formazione**

Dalla nostra analisi appare come l'esercizio della carità nelle nostre comunità parrocchiali e nelle istituzioni sia, purtroppo, troppo spesso orientato ad assistere e non a promuovere la persona nella sua dignità.

Consapevoli che la nostra fede è una fede che ama la terra, occorre decidere di andare oltre l'assistenzialismo e spingerci decisamente verso la promozione della persona, riconsegnandola alla dignità che gli è propria.

Occorre imparare i linguaggi gli uni degli altri, imparare a comunicare, imparare ad accoglierci a partire dai nostri cammini particolari per costruire un unico cammino di chiesa.

Occorre formarci su che cosa significhi e cosa comporti prendersi cura, avere a cuore e farsi carico dell'altro perché per servire non basta la "passione" ma ci vuole anche il "mestiere" (*competenze e professionalità*) e qualche volta anche un "pizzico di follia", quella sana, del vangelo.

Occorre scegliere di praticare l'ascolto, che è il primo ed il più grande di tutti i comandamenti ed è il dono dei doni. E per questo è importante formarci ad un ascolto attivo, attento, capace di osservazione e di discernimento per riportare il "margine" che pratichiamo nell'incontro con le domande ed i bisogni dei poveri al centro delle nostre comunità parrocchiali.

Occorre essere consapevoli che accompagnare coloro che sono ai margini verso la vita possibile significa mettere in conto di essere scomodati, vedere cambiati i nostri programmi, sintonizzarci sui tempi dell'altro che non sono mai i nostri.

Occorre trasformare i gesti di servizio (*i pacchi spesa, i contributi economici, le accoglienze...*) in percorsi educativi per le comunità parrocchiali.

Occorre scegliere di darci strumenti (*per es. la scheda di rilevazione dati, tempi costanti di incontro e di confronto...*) capaci di significare e sostanziare concretamente la scelta di imparare a leggere i bisogni del territorio, assumendo come tratto essenziale del nostro fare la carità la verifica e la valutazione dei risultati e dei percorsi.

### **La scelta del territorio**

La nostra fede è una fede che ama la terra.

Il territorio è la nostra comunità, fatta di persone e gruppi, di ambiente naturale e costruito dall'uomo,

all'interno del quale sono presenti bisogni e risorse. È insieme elemento spaziale e psicologico, dove convivono rapporti d'interdipendenza che si sviluppano tra le persone (sentimenti di solidarietà, competizione, conflitti...).

Anche la parrocchia vive tutto questo e proprio in questo contesto è chiamata ad essere capace di dare qualità alle relazioni "corte" riscoprendo il valore preventivo del buon vicinato; ad essere aperta ed accogliente nei confronti dei *diversi*, a crescere nella conoscenza delle povertà del proprio territorio.

### **La promozione di servizi segno**

Una permanente ed attenta lettura del territorio sul quale siamo seminati e nel quale siamo chiamati a portare frutti di vita piena ci porta ad individuare quali sono i bisogni vecchi e nuovi ed a cercare di costruire le risposte-servizi. Leggere il territorio, ascoltare i bisogni, costruire le risposte è lo stile che siamo chiamati ad assumere.

Una sfida che attende la comunità ecclesiale è l'accresciuta presenza nei nostri contesti di famiglie, uomini e donne che hanno intrapreso un progetto migratorio. I servizi per i migranti, soprattutto quelli rivolti all'incontro, alla conoscenza reciproca, alla condivisione, alla integrazione ed all'intercultura sono oggi più che mai necessari.

Sarebbe un segno veramente evangelico se le nostre parrocchie si aprissero sempre di più all'accoglienza di queste persone e delle loro storie, mettendo a disposizione gli spazi della pastorale come punto d'incontro, di relazione e di socializzazione. Buone prassi che ci incoraggiano ad andare in questa direzione ce ne sono già molte.

### **Il rapporto con le istituzioni**

Un nodo del nostro agire la carità sui territori è la relazione con le istituzioni pubbliche ed i loro servizi sociali. Succede spesso che l'approccio delle istituzioni al volontariato in genere sia strumentale. Il volontariato viene considerato utile solo se e fino a quando porta valore aggiunto ai servizi sociali. Ed è spesso il volontariato stesso che suscita ed incentiva questo tipo di relazione dipendendo per il proprio sostentamento da finanziamenti dell'ente pubblico. Si assiste in molti casi ad una accettazione passiva della delega da parte delle istituzioni di situazioni che invece proprio esse avrebbero il dovere di assistere.

Affermando con convinzione la necessità di lavorare insieme ed in rete; riconoscendo alle istituzioni la funzione della "governance"; consapevoli di essere risorsa significativa in questo sistema di "welfare"; rifiutiamo questo ruolo "accessorio e dipendente" del volontariato in genere e delle caritas in particolare. Crediamo importante conservare, come Caritas diocesana e parrocchiali quella indipendenza che sola ci permette di praticare la indispensabile funzione di advocacy e di protezione-tutela sociale nei confronti dei poveri, consapevoli che la carità per la comunità ecclesiale non è funzione accessoria ma "opus proprium" (DCE, 29).